

# FORMATION

*COMPRENDRE ET APPLIQUER EFFICACEMENT  
LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE AU TRAVAIL  
: LES FONDAMENTAUX*

Devenez un leader charismatique & humaniste

Apprenez à transformer l'équation  
« performance – stress – conflits » pour gérer votre équipe  
avec bienveillance et fermeté



Durée : **14 heures**

Modalité de réalisation : **en présentiel**

Niveau : **tous niveaux**

## PRESENTATION

Devenir un leader charismatique et humaniste capable d'allier motivation, bien être, performance & engagement représente le défi que relèvent les managers d'aujourd'hui.

La direction et le management jouent un rôle clé dans l'amélioration de la qualité de vie au travail et ainsi dans la performance des équipes (constat d'enquêtes sociales sur le bien-être au travail). Pour les spécialistes, le bien-être des salariés est d'abord l'affaire des managers, elle ne s'externalise pas. Ce rôle semble de plus en plus difficile à assumer, alors qu'on constate une hausse continue des arrêts de travail. Il n'est pas toujours simple d'identifier une personne en difficulté dans une équipe.

*75 % des carrières déraillent pour des raisons liées aux compétences émotionnelles, notamment l'incapacité à gérer les problèmes interpersonnels, une direction d'équipe insatisfaisante en période de difficulté ou de conflit, ou l'incapacité à s'adapter au changement ou à susciter la confiance (The Center for Creative Leadership).*

*Si les entreprises favorisent l'engagement des salariés, elles seront plus productives (Gallup 2017, State of the Global Workplace)*

## Objectifs

1. Prendre conscience de l'impact de son langage sur l'autre
2. Atténuer l'impact émotionnel d'une situation délicate
3. Connaître les bases de la méthode pour interagir efficacement avec les autres
4. Apprendre à évaluer ses émotions et à développer ses compétences émotionnelles
5. Apprendre à utiliser ses émotions pour mieux interagir avec ses équipes & collègues en situation de stress ou de conflit
6. Apprendre à écouter efficacement et poser les questions appropriées pour favoriser à la compréhension
7. Savoir fixer des limites avec fermeté en restant bienveillant et empathique

8. Apprendre à faire face avec calme et confiance aux diverses situations interpersonnelles difficiles

### Compétences acquises

- Transformer l'équation « performance – stress – conflits » pour gérer votre équipe avec bienveillance et fermeté
- Devenir un leader charismatique et humaniste
- Mieux comprendre les interactions entre le corps, l'émotion et la pensée, afin de décoder son propre fonctionnement et celui des autres
- Savoir écouter avec bienveillance et communiquer avec clarté

## PRE-REQUIS & PROFIL DES PARTICIPANTS

Il n'y a pas de prérequis pour suivre cette formation.

Elle s'adresse à tous les salariés exerçant des responsabilités d'encadrement souhaitant développer de nouvelles capacités comportementales (soft-skills).

## PROGRAMME

### Module 1 – Introduction aux processus de la communication collaborative

2h

Apprendre la méthode et cerner les causes qui entravent la communication et nourrissent les situations conflictuelles.

1. Processus
  - a. Observation des faits versus interprétation
  - b. Emotions
  - c. Besoins
  - d. Demandes

### Module 2 – Observation versus Evaluation

2h

Apprendre à communiquer à partir des faits et signaux et non pas à partir des sentiments et des évaluations.

1. Faits – opinions – ressentis

### Module 3 - Emotions et besoins

2h

Apprendre à mieux comprendre les sentiments et les besoins.

2. Reconnaître les émotions
3. Reconnaître et comprendre les besoins
  - Quand ces besoins sont satisfaits, les salariés deviennent beaucoup plus attachés émotionnellement et psychologiquement à leur entreprise (Gallup)

### Module 4 – Formuler des demandes

2h

Apprendre à formuler efficacement une demande.  
Apprendre à exprimer et recevoir un refus,

1. Exprimer et recevoir un refus
2. Demandes, exigences et assertivité. Clarté dans l'intention

### **Module 5 – Le pouvoir de l'écoute active ou empathique**

2h

Réaliser le pouvoir de l'empathie et développer l'écoute empathique.  
Apprendre à atténuer l'impact émotionnel d'une situation délicate.

1. Comprendre l'efficacité de l'écoute active pour favoriser la collaboration
2. Écouter efficacement. Poser les questions appropriées pour favoriser la compréhension
  - L'écoute active au cœur des relations, pour la résolution des conflits

### **Module 6 – Donner du feedback**

2h

Interagir efficacement avec ses équipes, les collègues de travail et les clients, même en situation de conflit

1. Communiquer dans un conflit. Une communication efficace dans les deux sens : donner du feedback
  - Autorité personnelle. Instauration de la confiance. Interagir efficacement avec ses équipes

### **Module 7 - Le pouvoir de la reconnaissance**

2h

Apprendre l'art de remercier pour que les effets se ressentent.

2. Formules de remerciement :
  - Recentrer sur les faits
  - Comprendre leur impact sur soi

La reconnaissance est un pilier du bien-être au travail. Se sentir valorisé est essentiel pour garder la motivation et avoir envie de s'engager