



DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES COMPORTEMENTALES

FICHE PROGRAMMATION

DEVELOPPER LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE DANS VOTRE ENTREPRISE

Public

Tout public

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Identifier les différentes attitudes et freins à la communication avec ses collègues et interlocuteurs.
- Enumérer les 4 étapes du processus de la Communication Non Violente.
- Emettre une observation sans critique ni jugement dans ses relations de travail.
- Exprimer un besoin tout en le différenciant de la stratégie pour le satisfaire.
- Savoir formuler 4 types de réponses face à un message difficile.

Contenu

L'approche motivationnelle / émotionnelle

- La notion d'intention au cœur de l'Humain
- Nous sommes motivés à chaque instant par nos Besoins
- Différencier les Besoins des Stratégies
- Comprendre la mécanique entre les Sentiments et les Besoins
- Identifier les sentiments et les évaluations masquées
- L'auto-empathie, clé de compréhension de ses émotions

Préserver la bienveillance dans la communication en entreprise

- Identifier les freins à la communication
- Apprendre à observer sans jugements ni interprétations
- Etre responsable de ses émotions, ne pas les reprocher à l'autre
- Exprimer une Demande et non une Exigence
- Adopter une attitude empathique avec mes collaborateurs
- Avoir comme repère les 4 étapes du processus OSBD