



DÉVELOPPER LA COMMUNICATION CONSTRUCTIVE AU TRAVAIL

3 JOURS - 21 HEURES

OBJECTIFS

- **Comprendre** les stratégies inconscientes de fonctionnement et de communication de son interlocuteur grâce, en particulier, à la PNL
- **Adapter** son mode de communication en fonction de son interlocuteur,
- **Créer et renforcer** la relation de confiance
- **Développer** les aptitudes de communication empathique grâce à la Communication non violente (CNV) et à la psychologie positive

POUR QUI

- Toute personne responsable d'équipe, managers,
- négociateur, responsable des achats, commercial
- dirigeant d'entreprise, chef d'établissement
- responsable RH

PRÉREQUIS

aucun

ORGANISATION, SUIVI, ÉVALUATION

- Maximum 12 personnes/21 heures
- support pédagogique fourni,
- feuille de présence et attestation de formation
- évaluation à chaud et à froid

TARIFS

Intra - 1200€ TTC/jour

Inter - 350 € TTC/jour

CALENDRIER, LIEUX

TOURS

PARIS

Nous consulter

POINTS FORTS

Application pratique des apprentissages théoriques

Jeux participatifs, ateliers pratiques

Formation très complète d'utilisation immédiate

Outils opérationnels faciles d'utilisation - CNV, PNL, Persona Global

PROGRAMME

• Les bases de la communication et l'établissement de la relation

- Introduction -communication consciente, inconsciente
- Les bases du fonctionnement humain selon la PNL
- Les fondamentaux du rapport de confiance

• Analyser et comprendre son comportement et celui des autres pour communiquer efficacement

- Identifier les composantes de son image et les améliorer -
- le verbal,
- le non-verbal

Identifier mon image perçue et la meilleure image que je peux donner - Séquence interactive et jeux de rôles

• Identifier son profil de communicant et les points à améliorer

- Présentation et identification des profils : méthode Persona global
- Analyse des comportements négatifs et de la manière de les surmonter

Jeu participatif pour identifier les profils des participants

• Etablir la relation avec les outils de la CNV, la bienveillance et l'écoute active

- Le langage en « je », la position d'empathie,
- Dire « NON » de manière bienveillante et constructive
- Les clés de l'écoute active

Jeu participatif pour apprendre à désamorcer un conflit

• Questionner et reformuler positivement

- L'art de poser la bonne question et de susciter la bonne réaction
- Les types de questionnements constructifs
- Les techniques de reformulation positive

• Faire un feed-back efficace

- L'art de faire des remarques aidantes

Atelier pratique sur plusieurs cas pratiques, à tour de rôles avec tous les participants

Compétences développées

- **COMPRENDRE** LES BASES DE LA RELATION
- **IDENTIFIER** SON PROFIL DE COMMUNICANT
- **S'ADAPTER** À SON INTERLOCUTEUR
- **DÉSAMORCER** LES CONFLITS
- **QUESTIONNER** ET REFORMULER EFFICACEMENT
- **DONNER** UN FEED-BACK CONSTRUCTIF

RENSEIGNEMENTS RÉSERVATIONS