

---

## Programme de Formation

---

### Opter pour une communication positive au travail

#### Points Forts

---

Adoptez une communication positive au travail : améliorez vos relations interpersonnelles, gérez les situations délicates avec assertivité et développez une écoute active pour créer un environnement professionnel plus harmonieux et productif.

#### Organisation

---

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

#### Contenu pédagogique

---



##### **Public visé**

Tout public



##### **Prérequis**

Aucun



##### **Objectifs pédagogiques**

- Identifier les mécanismes d'une communication inefficace en milieu professionnel
- Analyser l'impact du langage verbal et non verbal sur les relations interpersonnelles
- Appliquer les techniques d'écoute active et de reformulation pour favoriser une communication bienveillante
- Adapter son comportement en situation délicate grâce à l'assertivité
- Élaborer une stratégie de communication positive pour renforcer les relations professionnelles



##### **Modalités pédagogiques**

- Apports théoriques et méthodologiques
- Etudes de cas et jeux de rôle à partir des besoins des participants
- Travaux individuels et en sous-groupe





## Moyens et supports pédagogiques

En **INTRA**, l'entreprise s'engage à fournir :

- Vidéo projecteur pouvant être relié à un ordinateur portable
- Le matériel de prise de note

FEELS UP s'engage à fournir un support de synthèse numérique ou papier remis après le stage

En **INTER**, FEELS UP mettra à disposition :

- Vidéo projecteur relié à un ordinateur portable ou écran numérique interactif
- Support de synthèse numérique ou papier remis après le stage

Pour les formations prévues en distanciel, un lien d'accès au webinaire sera transmis au participant quelques jours avant la session pour qu'il puisse se connecter à distance.

Afin d'optimiser le bon fonctionnement du webinaire, le stagiaire devra s'assurer d'avoir une bonne connexion internet ainsi qu'un ordinateur équipé d'un micro et d'une caméra.

En cas de difficultés de connexion ou pour toute autre demande, contactez-nous au **03.87.52.05.07**



## Modalités d'évaluation et de suivi

Le séquencement pédagogique est tel qu'il comporte pour chaque rubrique :

- une phase de découverte
- une phase de démonstration
- une phase d'application
- une phase d'évaluation

**L'évaluation se fait donc de manière continue** : les échanges au sein du groupe, les questions-réponses et les quiz sont autant d'outils d'évaluation.



## Description

Dans un environnement professionnel en constante évolution, la qualité des échanges humains est un levier fondamental de performance, de bien-être et de coopération

Cette formation a pour objectif de vous permettre d'adopter une communication positive et assertive, en développant votre écoute, votre empathie et votre capacité à interagir de manière constructive, même dans les situations délicates. Grâce à une approche concrète et participative, vous apprendrez à mieux comprendre les mécanismes de la communication interpersonnelle et à mettre en œuvre des pratiques favorisant un climat de travail serein et productif.

### Comprendre les raisons d'une mauvaise communication

Comprendre l'impact de son attitude, comportement... sur l'autre. Peu d'entre nous ont conscience de l'image qu'il renvoie et des effets induits sur nos relations avec les autres.

- Quelle image renvoie t'on ?
- Comment est-ce que je communique : communication verbale, non verbale
- Comprendre les raisons d'une mauvaise communication : ce que je veux dire, ce que je dis réellement, ce que l'autre comprend

### Enjeux pour une communication réussie

- Comprendre quel est le ressenti de son interlocuteur, d'une part, l'impact de la communication verbale ou non verbale.
- Comprendre comment l'autre communique et quels sont les axes d'amélioration

### La Communication Orale

Un des leviers de la communication positive est l'écoute active

- Développer ses capacités d'écoute

- Savoir questionner, savoir reformuler
- Adapter son langage à son interlocuteur
- Communiquer avec bienveillance : le choix du vocabulaire

**La Communication non verbale**

La concordance entre le message verbal et le non verbal.

- L'espace : la zone de « sécurité »
- Les rituels (salutation par exemple)
- Les mimiques, les expressions du visage
- Les gestes du corps

**La Positive Attitude : les freins à la communication positive**

- Identifier les freins à une communication positive et à les surmonter.
- Identifier les freins à une bonne communication : la passivité, l'agressivité, la manipulation
- Comment réagir à ces comportements

**S'exprimer**

Apprendre à s'exprimer tout en faisant preuve d'assertivité et communiquer dans des situations délicates, conflictuelles...

- Être assertif pour bien communiquer
- Oser donner son avis
- Savoir dire non : les circonstances où l'on peut dire non et comment le faire
- Savoir émettre une critique (critique positive), accepter la critique

**Rester positif en toute circonstance : méthode Coué**

Porter un autre regard sur leur vie professionnelle, en un mot : positiver !

- Tirer un parti positif des situations de la vie professionnelle
- Établir des relations constructives avec les autres
- Repérer ce que l'on apprécie chez une personne
- Adopter une « stratégie » gagnant-gagnant
- Reconnaître la réussite (la sienne et celle des autres)
- Savoir remercier