



Points forts : Plus que des techniques, un état d'esprit pour « mieux vivre » dans son cadre professionnel.

Objectifs

- Exprimer ses émotions
- Mettre en œuvre l'écoute empathique
- Créer une relation de confiance dès le 1er contact
- Traiter les désaccords et revenir à une relation constructive, quelle que soit la situation

Programme

► Analyser sa pratique actuelle et formuler son besoin

► Comprendre les fondements et le cadre éthique de la communication bienveillante

- Plus Que des outils, une « philosophie »
- Les principes et les conditions déontologiques
- Quelques éléments psychologiques sur les besoins des personnes fragilisées
- Les obstacles à une communication constructive

► Créer une relation de confiance pour éviter toute escalade

- Se préparer en amont pour être bien avec soi-même et disponible
- Trouver la bonne posture entre empathie et directivité
- Découvrir son interlocuteur, son cadre de référence, pour se « synchroniser, tout en restant authentique »
- Développer de réelles capacités d'écoute

► Mener un échange productif, sereinement

- Identifier ses propres freins pour les dépasser. Ni « bourreau », ni « victime »
- Dérouler la phase de découverte avec méthode. Les différentes étapes pour aboutir à une expression de besoins et les traduire en projets réalistes et actions réalisables
- Comprendre « l'état » de son interlocuteur, anticiper sur les éventuelles incompréhensions
- Utiliser la reformulation empathique pour clarifier, synthétiser valider, obtenir un engagement
- Donner des signes de reconnaissance sans infantiliser

► Gérer les situations conflictuelles

- Savoir accueillir une critique, des reproches
- Savoir recadrer, exprimer un refus sans se sentir coupable ni agresser
- Savoir conclure un entretien difficile

Démarche pédagogique

Formation active et opérationnelle.

Échanges avec d'autres professionnels pour enrichir ses pratiques, dans une conscience de soi et des autres.

Formateur : intervenant sélectionné par le CEPPIC pour ses compétences techniques et son expérience significative tant sur le sujet traité qu'en matière de pédagogie

Public

Tout public souhaitant améliorer ses techniques de communication.

Prérequis

Pas d'exigence spécifique

Modalités d'évaluation

Evaluation des acquis tout au long de la formation avec des exercices pratiques et des quizz.

Chaque participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

5 453 personnes formées en 2022

Dates de session

Nous consulter



194, rue de la Ronce
76230 ISNEAUVILLE



www.ceppic.fr



Toutes nos formations
sont réalisables
sur mesure en
intra-entreprise

CONTACT

Isabelle PROTAIS

02.35.59.44.17

isabelle.protais@ceppic.fr