

La communication bienveillante du manager

Niveau 2

Objectifs de la formation	
Comprendre et Appliquer le modèle de communication bienveillante pour le manager. Améliorer la qualité de ses relations dans différentes situations de prise de parole. Clarifier ses émotions et ses besoins pour développer sa conscience de soi. Renforcer ses capacités de communication : écouter sans s'effacer, s'exprimer sans agresser Transformer les désaccords en opportunités de dialogue.	
PUBLIC	Toute personne désirant s'exprimer avec plus d'authenticité et d'efficacité devant les autres et notamment les dirigeants, cadres, managers, responsables d'équipe...
PRE REQUIS	aucun
ORGANISATION	Durée : 2 à 3 Jours (14 à 21h) Matériel : Un support de cours Nombre de Stagiaires : 1 à 6 personnes
FORMATEUR	Formateur ayant les compétences de développement en management et disposant d'une expérience d'au moins 2 ans en Formation
PEDAGOGIE	Pré-évaluation des besoins. Apports théoriques et exercices pratiques permettent d'approfondir les connaissances de base. Réalisation lorsque le temps le permet des créations de projets personnels. Evaluation de stage à chaud. Evaluation des acquis (QCM ou mise en situation ou exercice test d'application). Attestation de stage. Evaluation de stage à froid.
MODULE SUIVANT	
HANDICAP	Notre centre de formation est engagé dans une politique du handicap, à consulter sur notre site internet à l'adresse suivante https://www.borg-services.com/politique-handicap/

PROGRAMME

<p>Etudier le concept d'une communication bienveillante : Quels sont les Obstacles à une communication constructive Comprendre les pièges et les freins à la communication et apprendre à les repérer au quotidien : les opinions, les jugements, les interprétations Comprendre La place de l'intention et l'attention en communication Comprendre et Développer sa conscience de soi et des autres Les quatre étapes du processus de la communication bienveillante : observation, sentiment, besoin, demande. Validation des acquis en s'entraînant à déceler les moteurs et freins au dialogue</p> <p>Comprendre ses émotions en situation difficile Comprendre ses émotions et comportement spontanés et les nommer Prendre conscience de notre observation, notre ressenti et de notre perception des éléments qui nous entourent afin de clarifier nos besoins Reconsidérer ses jugements en expression de sentiments et de besoins pour mieux se faire comprendre Gérer nos émotions et celles d'autrui Savoir équilibrer son authenticité et le contrôle de soi Consolider ses besoins intérieurs pour s'affirmer sans blesser Validation des acquis par des mises en situations et jeux de rôles sur les cas des participants, en observant et analysant objectivement des situations diverses : pause-café, repas d'entreprise, réunion, entretien... afin de prendre conscience de ses émotions et besoins, de les exprimer positivement.</p> <p>Comprendre les autres et se mettre à leur place : l'empathie Comprendre les réactions impulsives : combat verbal, impatience, mauvaise humeur, hypersensibilité, émotions à fleur de peau... Savoir écouter et la reformuler avec empathie pour clarifier</p>	<p>Les factures ses messages et mieux comprendre ceux de ses interlocuteurs Décoder dans les messages et comportements des autres, leurs réelles intentions. Profiter d'une critique de l'autre pour se donner la possibilité de communiquer et de construire ensemble Validation des acquis par des exercices pour développer son empathie et encourager l'expression de l'authenticité de ses interlocuteurs. Exercices de reformulation.</p> <p>Savoir demander avec efficacité Quelles conditions faut-il réunir pour que sa demande soit entendue ? S'assurer de bien établir la connexion. Différence entre parler pour être écouté et pour être entendu : demander des retours à vos demandes L'auto évaluation de soi de ces besoins empathiques. Validation des acquis par des mises en situation selon les cas des participants.</p> <p>Le désaccord en communication bienveillante Savoir dire non, recevoir un non et le transformer en oui, ne pas se comporter comme une victime S'avoir réagir dans une situation difficile sans perdre son sang froid Validation des acquis par des mises en situation afin d'apprendre à respirer pour mieux gérer ses émotions et à transformer des refus en « oui ».</p> <p>Exprimer sa reconnaissance pour instaurer une collaboration durable Etre capable de formuler un « feedback » Etre capable d'exprimer une appréciation, un retour positive, de dire merci Apprendre à recevoir une appréciation positive sans se sentir gêné, ni arrogance ou condescendance. Validation des acquis par des exercices de groupes afin de définir au mieux des outils de communication bienveillante en commun.</p>
---	---