



## COMMUNICATION ET QUALITE RELATIONNELLE AU TRAVAIL

### PUBLIC

Tout collaborateur ayant des interactions humaines et exposé à des situations de tensions professionnelles.

Pré-requis : Aucun

### MODALITES

**Durée :** 2 jours (14 heures)

**Moyens pédagogiques / techniques :** apports méthodologiques vidéo projecteur et paperboard, exercices pratiques, photo langage, mises en situation, partage d'expériences en codéveloppement, livrets participants

**Système d'évaluation :** régulation en milieu de formation, validation des acquis, fiche d'évaluation en fin de parcours

**Tarif :** 1 000€ HT / jour par groupe de 6 à 12 personnes (frais de déplacement inclus Montpellier et alentours)

**Date :** à convenir conjointement

**Lieu :** en présentiel dans l'entreprise ou dans une salle dédiée (possible à Castelnau le lez)

**Intervenante :** Nathalie KRISA BOS, consultante, coache professionnelle certifiée, praticienne PNL, médiatrice au travail.

### OBJECTIFS

- **Se comprendre pour mieux s'entendre**
- **Développer une écoute empathique**
- **Exprimer un différend, sans soulever de tensions**
- **Coopérer et savoir créer des relations harmonieuses**

### CONTENU

#### PRENDRE CONSCIENCE DES CONDITIONS DE LA QUALITE DE SERVICE (INTERNE/EXTERNE)

- Les savoir être de la qualité relationnelle
- La communication non verbale, les 5 premières secondes

#### COMPRENDRE LA CONSTRUCTION D'UN CONFLIT ET LES ENJEUX DE CHACUN

- Les sources de tensions à partir de situations vécues
- La mécanique du dérapage, les sentiments associés
- Identification des divergences : désaccord, frustration, inaptitude...
- Les comportements et impacts sur les résultats et la relation

#### CONNAITRE SES TENDANCES COMPORTEMENTALES DANS SA RELATION AUX AUTRES

- Auto diagnostic de Chalvin
- Les différentes postures face au conflit selon Porter
- Le profil transactionnel, selon l'Analyse Transactionnelle
- Les pièges, le triangle de Karpman
- L'écoute empathique, questionner, reformuler sans juger

#### SAVOIR SE PRESERVER ET EVACUER LES TENSIONS

- Les 3 phases du processus : alarme, résistance et épuisement
- Les impacts sur les relations, l'efficacité et la santé
- La respiration : retrouver son calme intérieur
- L'importance du sommeil et de la récupération
- Le repérage de ses propres ressources

#### SAVOIR EXPRIMER UN DIFFEREND, CO-CONSTRUIRE UNE SOLUTION

- Pratique de l'approche CNV à partir de situations vécues
- O : J'Observe les faits (de façon objective, sans jugement ni opinion)
- S : Je décris mon Sentiment (ressentis, sensations... le "tu" qui tue)
- B : J'exprime mon Besoin (la valeur bafouée, frustrée, l'enjeu)
- D : J'exprime une Demande sans l'imposer, je propose

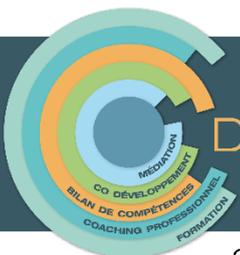
#### COOPERER, CREER LES CONDITIONS DE LA COLLABORATION

- Les valeurs de l'équipe, ses atouts et ses points de vigilance
- Les représentations et le cadre de référence (notions de PNL)

### LA PARTICULARITE DE CETTE FORMATION

La formation se termine par un atelier de codéveloppement, qui met les participants en action. Originnaire du Québec, la méthode est basée sur l'émulation et l'intelligence collective. Le formateur crée un climat favorable au développement des compétences : il canalise les échanges et guide le groupe en 6 étapes pour amener chacun à faire évoluer sa posture et ses modèles d'actions.

- La méthode est pragmatique et permet au groupe de trouver des solutions concrètes,
- Elle booste l'action en s'appuyant sur l'énergie du collectif,
- Elle est ressourçante et crée des liens forts entre participant.e.s qui peuvent libérer leurs doutes et dépasser leurs doutes,
- Elle aide à sortir de sa zone de confort.



DÉCLIC

Nathalie Krisa-Bos

06 27 73 22 40

[www.declic-performance.com](http://www.declic-performance.com)

