



Améliorer sa communication et ses relations professionnelles - Parcours e-learning

Référence : ECK-POS

Modalités et évaluation : évaluation qualitative de fin de parcours – Quiz amont et/ou aval – Devoir à rendre

Moyens pédagogiques : ressources interactives, fiches de synthèse, fiches de mise en pratique, vidéos

Durée : 9h40

A l'issue de ce stage vous serez capable de : Formuler une demande acceptable, vous affirmer et vous exprimer, favoriser un échange constructif en milieu professionnel.

Prérequis : Ce parcours ne nécessite pas de prérequis

Public concerné : Toute personne exerçant une fonction de management, de relations clients ou RH, ou tout salarié souhaitant améliorer son efficacité relationnelle

PROGRAMME

▪ LES BENEFICES TIRES DE L'EMPATHIE

Se connecter aux autres pour de meilleures relations professionnelles
L'Essentiel : se connecter aux autres pour de meilleures relations professionnelles
Comment canaliser vos frustrations grâce à l'empathie

▪ REAGIR AUX COMPORTEMENTS AGRESSIFS, PASSIFS, MANIPULATEURS

Comprendre le processus conflictuel
Prendre conscience de son rôle dans le conflit
Comment sortir des attitudes inefficaces dans un conflit ?
Le cas de la victime
Comment sortir des attitudes inefficaces dans un conflit ?
Le cas du sauveur
Comment sortir des attitudes inefficaces dans un conflit ?
Le cas du persécuteur

▪ SAVOIR DEMANDER AFIN D'OBTENIR

Formuler une demande, exprimer un refus
Préparer la formulation de sa demande
Formuler des demandes efficaces

▪ SAVOIR EXPRIMER SON DESACCORD AFIN D'EVITER LES "COUPES QUI DEBORDENT

Réguler les tensions grâce à la méthode DESC
Exprimer des difficultés de manière constructive (Méthode DESC)
Comment s'affirmer dans les situations difficiles ?

▪ GERER LES CRITIQUES ET LES COMPLIMENTS

Faire un feedback formateur
Avez-vous recours au pouvoir du compliment ?
Féliciter un collaborateur
Comment donner du feedback (et comment ne pas le faire)

Préparer un feedback

▪ SAVOIR NEGOCIER ET ETABLIR DES RELATIONS COOPERANTES

Sortir de la négociation marchandage
Préserver un bon relationnel en négociation

▪ BOITE A OUTILS

Une connexion solide et empathique grâce à la démarche OSBD
Comprendre le processus conflictuel
Prendre conscience de son rôle dans le conflit
Repérer les attitudes inefficaces en cas de conflit
Formuler une demande, exprimer un refus
Formuler des demandes efficaces
Réguler les tensions grâce à la méthode DESC
Comment s'affirmer dans les situations difficiles ?
Faire un feedback formateur
Bien présenter un feedback
Gérer efficacement la critique
Sortir de la négociation marchandage

▪ POUR ALLER PLUS LOIN

Préparer la résolution d'un conflit grâce à la méthode FOSSEA
Préparer la formulation d'un feedback
Féliciter un collaborateur
Comment donner du feedback (et comment ne pas le faire)
Donner du feedback constructif à l'aide des Feedbacks enrobés
Accueillir un feedback sur son travail
Jouez gagnant-gagnant !
Préserver un bon relationnel en négociation

