

Adopter une posture et une communication positive au travail

Date et durée
Code formation : MSS001FR Durée : 2 jours Nombre d'heures : 14 heures
Description
Dans un environnement professionnel exigeant, la qualité des interactions humaines est un levier de performance. Pourtant, le stress, les non-dits et les malentendus génèrent des tensions, minent la cohésion d'équipe et dégradent la productivité. Cette formation de 2 jours est une approche expérientielle pour développer vos réflexes relationnels. Vous passerez de la théorie (CNV, assertivité) à la pratique intensive, via des auto-diagnostics, des jeux de rôle et des ateliers sur l'écoute active et le feedback constructif. L'objectif est de vous outiller pour vous exprimer avec bienveillance et respect, même lors d'un désaccord. Vous repartirez avec un plan d'action pour gérer les situations tendues et faire de la communication positive un moteur de coopération et de qualité de vie au travail.
Objectifs
À l'issue de cette formation, vous atteindrez les objectifs de compétences suivants : • identifier les comportements verbaux (ton, mots) et non-verbaux (posture) qui créent la confiance ou la méfiance ; • comprendre les mécanismes de la communication (biais, filtres, jugements) et leur impact sur la qualité des relations ; • adopter une posture assertive (ni agressive ni passive) pour s'exprimer avec clarté, bienveillance et respect de ses propres limites (savoir dire non) ; • formuler un feedback constructif (méthode DESC), une critique factuelle ou un signe de reconnaissance (CNV) ; • pratiquer l'écoute active et l'empathie pour comprendre le besoin réel de son interlocuteur au-delà des mots ; • prévenir les malentendus en passant des interprétations aux faits et en clarifiant les demandes ; • cultiver un état d'esprit positif (pensée solution) pour gérer les situations tendues et favoriser la coopération.
Points forts
• Approche expérientielle : vous ne restez pas dans la théorie. La formation est basée sur des auto-diagnostics, des exercices pratiques et des partages d'expériences. • Boîte à outils relationnels : vous repartirez avec des méthodes concrètes (CNV, DESC, feedback constructif) et des fiches outils pour gérer le quotidien. • Simulations issues du réel : vous vous entraînerez intensivement via des jeux de rôle et des mises en situation (dire non , gérer une tension) basés sur votre vécu professionnel.

- **Plan d'action personnel** : vous terminerez la formation en élaborant un plan d'action individuel pour ancrer vos nouvelles postures et réflexes positifs.

Modalités d'évaluation

Travaux Pratiques

Pré-requis

Suivre cette formation nécessite le prérequis suivant :

- **Connaissances de base** : une ouverture d'esprit à l'auto-diagnostic et à la remise en question est recommandée pour profiter pleinement des ateliers pratiques.

Public

Cette formation s'adresse à tous les professionnels souhaitant améliorer leurs relations interpersonnelles, prévenir les conflits et développer un leadership positif. Le public inclut notamment :

- **les managers et chefs d'équipe** qui souhaitent renforcer la cohésion et la motivation de leurs collaborateurs par une communication engageante ;
- **les collaborateurs (tous secteurs)** qui veulent améliorer leurs relations professionnelles au quotidien pour gagner en sérénité et en efficacité ;
- **les professionnels en relation client** (internes ou externes) qui doivent gérer des interactions constantes et parfois difficiles avec le public ou les collègues.

Programme

Module 1 : développer une posture positive et constructive

- Les fondements de la communication positive et bienveillante.
- L'identification de ses attitudes relationnelles habituelles (écoute, ton, posture, réactions).
- La définition des piliers de la posture positive : confiance, respect, cohérence, authenticité.
- L'analyse de l'impact des émotions et du langage sur les relations.
- L'adoption d'une posture assertive : dire les choses avec tact et respect.

Travaux pratiques

- Repérer les freins à la communication positive (jugement, interprétation et stress).
- Reformuler un message conflictuel de manière constructive.

Module 2 : communiquer avec impact et bienveillance

- L'application des principes de la Communication non violente (CNV).
- L'utilisation des techniques de feedback positif et constructif.
- L'apprentissage des techniques pour dire non sans rompre la relation.
- La promotion de la coopération grâce à une communication motivante.
- La mesure de l'importance de la reconnaissance et de la gratitude au travail.
- La culture de la pensée positive et de la confiance en soi dans la communication.

Jeux de rôle

- Gérer une situation tendue (reproche, désaccord) avec une communication apaisée.

Travaux pratiques

- Élaborer un plan d'action individuel pour consolider sa posture positive au quotidien.