



# DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES COMPORTEMENTALES

## FICHE PROGRAMMATION

### DEVELOPPER LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE DANS VOTRE ENTREPRISE - NIVEAU 1

#### Public

Tout public

#### Prérequis

- Aucun

#### Objectifs pédagogiques

- Identifier les différentes attitudes et freins à la communication avec ses collègues et interlocuteurs.
- Valoriser ses émotions en source de motivation professionnelle.
- Exprimer un désaccord ou un inconfort de manière consciente et responsable.
- Adopter une posture d'écoute empathique dans un contexte professionnel.
- Reformuler les tensions professionnelles en opportunités d'amélioration.

#### Contenu

En travaillant sur la mécanique sentiments/besoins, les salariés prendront conscience des réels enjeux de leur communication avec eux-mêmes et avec leurs collègues. Cette prise de conscience offre le choix de réagir autrement que par la violence, l'agressivité, la fuite ou la soumission lorsque l'intensité émotionnelle surgit. Les applications et les compétences issues de ce processus universel, permettent, entre autres, de se responsabiliser, d'offrir plus de confiance, d'authenticité et de fluidité dans les différentes collaborations professionnelles.

#### **Approvoiser ses émotions afin de se responsabiliser : L'auto-empathie en entreprise**

- Identifier les Besoins qui nous motivent à chaque instant en entreprise
- Différencier le Besoin des multiples Stratégies permettant de le combler au travail
- Comprendre la mécanique entre les Emotions et les Besoins pour valoriser ses émotions et leur donner du sens dans son quotidien professionnel

**PRATIQUE:** A partir de situations professionnelles, les stagiaires apprendront à accueillir leur émotion afin de l'approvoiser et de lui donner un sens. Cet exercice permet d'affiner l'analyse de ses besoins comblés ou non au travail. Exercice : « Mes motivations satisfaisantes et mes motivations à réactiver. »

#### **S'exprimer avec Authenticité et Responsabilité auprès de ses collaborateurs**







- Comprendre que l'intention est mère de toutes les communications en entreprise
- Décrire factuellement une situation professionnelle, sans interpréter ni évaluer
- Formuler un inconfort ou un désaccord auprès de ses collaborateurs, sans reproches ni accusations
- Utiliser un champ lexical favorisant l'humain, la confiance et la collaboration
- Exprimer son vécu au travail (besoins et émotions) sans intention de convaincre
- Adopter une posture d'ouverture quant aux solutions envisageables

**PRATIQUE**– Jeu de Rôle : A partir d'inconforts professionnels, les stagiaires construiront une expression authentique de ce qu'ils vivent afin de mettre en place un dialogue ouvert sur la collaboration. Exercice : « Exprimer un désaccord en pleine responsabilité. »

### **Adopter une posture d'écoute empathique auprès de mon entourage professionnel**



- Identifier les freins à l'écoute et à l'empathie en entreprise
- Adopter une attitude empathique auprès de mes collaborateurs : écoute, disponibilité, présence
- Gagner en confiance en reformulant des reflets empathiques dans un contexte professionnel



**PRATIQUE**– Jeu de Rôle : Comment écouter un collègue en intensité émotionnelle ? Quand et comment faire ses reflets empathiques ? Expérimentation du timing adéquat en entreprise. Exercice : « Accompagner empathiquement un collègue en train de se plaindre. »

 Lieu	 Qualification de l'intervenant	 Date	 Durée	 Coût	 Code
Nouméa	Formateur(trice) en développement personnel	17/03/2025	14 h	59 000 F	4887
Nouméa	Formateur(trice) en développement personnel	22/05/2025	14 h	59 000 F	4887
Koné	Formateur(trice) en développement personnel	22/05/2025	14 h	69 000 F	4887
Nouméa	Formateur(trice) en développement personnel	17/07/2025	14 h	59 000 F	4887
Nouméa	Formateur(trice) en développement personnel	29/09/2025	14 h	59 000 F	4887
Koné	Formateur(trice) en développement personnel	23/10/2025	14 h	69 000 F	4887
Nouméa	Formateur(trice) en développement personnel	01/12/2025	14 h	59 000 F	4887

Retrouvez toute l'offre de services CCI sur le site [www.cci.nc](http://www.cci.nc) 

Contact : Province Sud  
Province Nord

 24 31 35  
 42 68 20

 entreprises@cci.nc  
 formation-nord@cci.nc