



Compétences relationnelles Caraïbe

pour COCONUT-TREE

2 février 2019

**CONSTRUIRE
DES RELATIONS PROFESSIONNELLES
BIENVEILLANTES ET EFFICACES**

Laëtitia ARIBO

*Dirigeante
Compétences Relationnelles Caraïbe*



Marc THOMAS

*Dirigeant
Compétences Relationnelles Océan Indien*

Échange en petits groupes

**Relations avec
LES COLLABORATEURS**

**Relations avec
LES CLIENTS**

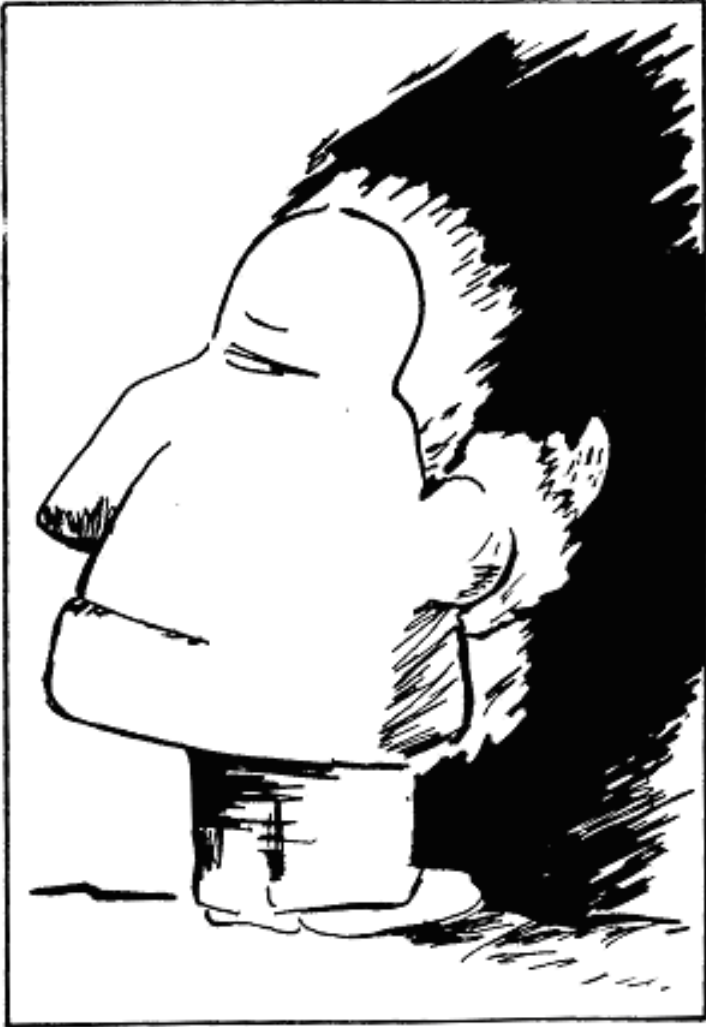
2 questions :

- **Qu'est-ce qu'une relation réussie
avec les collaborateurs? / avec les clients ?**
- **Quels sont les obstacles ?**

**Quel âge donnez-vous à
cette femme ?**



Décrivez ce que vous voyez



4 ÉTAPES pour COMMUNIQUER SANS VIOLENCE

1. QU'EST-CE QUI S'EST PASSÉ ?

- Nommer LES FAITS (≠ nos interprétations !)
- Prendre en compte la diversité des perceptions
- Sortir ainsi des reproches et des jugements

2. QU'EST-CE QUE CA M'A/T'A FAIT ?

- Identifier et accueillir LES EMOTIONS
- en percevoir le message pour les canaliser

3. DE QUOI J'AI/TU AS BESOIN POUR ETRE BIEN ?

- Nommer LES BESOINS vitaux
- Ils se manifestent à travers nos émotions
- en termes de satisfaction ou de manque

4. QU'EST-CE QU'ON FAIT ?

- Quelles DEMANDES exprimer à l'autre pour satisfaire nos besoins réciproques ?
- Quelles SOLUTIONS construire ensemble pour poursuivre la relation ?

4 POSTURES pour COMMUNIQUER SANS VIOLENCE



au « TU »
qui reproche, juge, accuse...



parler de L'AUTRE



parler de SOI :

ce que j'ai vu – ce que je ressens – ce dont j'ai besoin – ce que je demande...



entrer en DIALOGUE :

→ ce dont j'ai besoin... ce que je lui demande...

← et toi, de quoi as-tu besoin ? Que veux-tu me demander ?

Des pistes pour RESTAURER LE DIALOGUE

Le temps de l'ECOUTE RECIPROQUE, de la COMPREHENSION

« Explique moi ton positionnement, je ne comprends pas
... sans vouloir convaincre, sans chercher de solution...

Comment vois-tu la situation ? Et moi voici ce que j'ai vu...

Qu'est-ce que ça te fait ?

Et moi ça m'a fait...

De quoi as-tu besoin pour être bien ? Et moi, j'ai besoin de...

**Quelles sont tes demandes ?
Que proposes-tu ?**

**Voici mes demandes...
et mes propositions...**

Négocier, c'est construire ensemble un compromis

Les prochains rendez-vous... A VOS AGENDAS !

Dates : le samedi 16 février 2019 et le samedi 23 février 2019

Titres : *Ces titres et contenus pourront être modifiés pour tenir compte des attentes et besoins exprimés par les participants à l'atelier d'ouverture.*

- **La confiance en soi source d'efficacité professionnelle**
 - Découvrir nos forces, nos aspirations, nos limites
 - Renforcer la confiance en soi dans la relation professionnelle
 - S'affirmer dans des relations professionnelles respectueuses et participatives

- **Posture d'autorité et Management participatif**
 - Une posture d'autorité valorisante et motivante
 - Un management participatif et cadré
 - La promotion d'une attitude de service client loin de toute servitude

Laëtitia ARIBO – laribo@competences-relationnelles.com - 0696 55 31 59

Marc THOMAS – mthomas@competences-relationnelles.com - +262 693 419 662



Documents à télécharger ici :

<http://competences-relationnelles.com/documents-formations-caraibe/>

ou : <http://competences-relationnelles.com/>

→ onglet CARAÏBE puis onglet Documents FormationsCaraïbe