

COMMUNIQUER EFFICACEMENT

en milieu professionnel

Durée : 21,5 heures
Tarif : 1800€/pers net de TVA

Thème : Communication relationnelle ;

Public concerné : toutes personnes désireuses d'améliorer leur posture et leurs relations professionnelles

PRÉ-REQUIS

- ✓ Aucun

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre les bases des comportements humains
- Mieux se connaître et comprendre les autres
- S'affirmer avec respect
- Gagner en efficacité relationnelle et donc en efficacité professionnelle

OBJECTIFS OPERATIONNELS ET CONTENU DE LA FORMATION

Partie 1 : Comprendre et s'approprier les bases de la communication relationnelle :

- ✓ **Comprendre les bases du comportement humain :** identifier sur soi et les autres un état de changement (« courbe du changement » *kubler ross*) ; réactions humaines du connu et de l'inconnu ; mieux se connaître et comprendre les comportements des autres.
- ✓ **Accepter ses émotions :** comment gérer ses émotions ? ; distinguer émotions et comportements ; s'exprimer lorsque c'est émotionnellement possible pour moi et mon interlocuteur pour anticiper les conflits (« compteur émotionnel »).
- ✓ **Dissocier communication relationnelle (adaptative) et mé-communication réactionnelle (instinctive) :** envoyer et recevoir un message efficacement grâce au « schéma de la communication » ; les rôles de l'émetteur et du récepteur.
- ✓ **Etre conscient de la différence de perception :** développer et comprendre la tolérance.
- ✓ **Questionnaire sur les différents styles de communicants :** prise de conscience sur ses fonctionnements relationnels ; comprendre, tolérer les autres et s'y adapter.
- ✓ **Développer sa communication verbale et non-verbale :** le poids des attitudes dans la relation ; adapter son discours à son interlocuteur.
- ✓ **Développer son Ecoute active et son Oser dire :** s'affirmer avec respect (« Assertivité ») ; accueillir le point de vue des autres et exprimer le sien ; rester dans la communication pour faire émerger de nouvelles idées.
- ✓ **Partager son point de vue :** comment dire ; Opinion/Fait/Sentiment (méthode « DESC »).

Partie 2 : application de cette communication à votre situation professionnelle

- Prise de la parole en public
- Encadrer, management de proximité
- S'affirmer, prendre sa place (dire efficacement pour être écouté)
- Animer une réunion
- Confiance en soi, estime de soi
- ...

Un audit téléphonique en amont de la formation permettra d'affiner le besoin

1. **Mise en application :**
 - Partie préparatoire : analyse du contexte et de la situation problème ; analyse des points de blocages et des ressources
2. **Mise en situation :**
 - S'entraîner à faire face à ces situations : verbal/non-verbal
 - Retours pédagogiques
 - Apprendre l'auto-évaluation pour évoluer en autonomie après la formation
3. **Plan d'action personnalisé**
 - S'engager sur la mise en place d'actions concrètes pour ancrer ces mécanismes positifs pour soi et les autres.

SEQUENCEMENT

Mois 1 :

- 1 jour collectif : sur la communication relationnelle
- 1 rdv individuel coaché (2h) : avancer sur un objectif ou débloquer une situation...

Mois 2 :

- 1 jour en collectif sur les aspects techniques de la com nécessaire aux participants (prise de la parole, management, conflit, animer une réunion...)
- 1 rdv individuel coaché (2h) : approfondir l'aspect technique

Mois 3 :

- ½ journée en collectif : plan d'actions individuel et bilan

+ travail intersession : plan d'actions individuel et personnalisé pour ancrer les nouveaux mécanismes

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

La pédagogie de Roxane est issue des techniques de l'improvisation théâtrale pour une formation : **Vivante, Participative et Applicative.**

Elle intervient sur les 3 axes d'apprentissages : **Savoir ; Savoir-être ; Savoir-faire**

Méthodes et outils :

- ✓ Travail dans un cadre commun (écoute active, droit à l'erreur, bienveillance...)
- ✓ Exercices de développement de compétences individuelles
- ✓ Apports théoriques personnalisés : expérimentation des outils par la mise en situation
- ✓ Introspection personnelle écrite
- ✓ Echanges d'expériences
- ✓ Questionnaires de personnalité
- ✓ Retours pédagogiques sur les mises en situation :
 - Retour du participant (prise de recul sur soi)
 - Retour des observateurs (« écoute active » et « comment dire »)
 - Débriefing de la formatrice
- ✓ Suivi : fiche « Plan de progrès individuel »
 - Se fixer des objectifs en début de la formation
 - Prendre des notes pendant la formation sur les thèmes marquants
 - Définir un plan d'action personnel (ancrage)

METHODES D'EVALUATION DES ACQUIS :

- ✓ 1 fiche « plan de progrès individuel » par participant est à remplir par le stagiaire tout au long de la formation avec l'aide de la formatrice

SUPPORT STAGIAIRE :

- ✓ 1 support pédagogique papier reprenant les éléments de la formation est remis à chaque participant au cours de la formation