

LES CLÉS D'UNE COMMUNICATION EFFICACE ET RESPECTUEUSE

| Réf | Modalité | Durée | Nb stagiaires |
|------------------|------------|---------------------|---------------|
| RCOMCLECOM-CIZ14 | Présentiel | 2.0 jour(s) - 14.0h | 10 |



OBJECTIFS

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- Développer des relations confortables et constructives avec ses interlocuteurs, quels qu'ils soient (hiérarchiques, subordonnés, clients...) et quelle que soit la difficulté de la situation.
- Savoir écouter et se faire comprendre pour interagir aisément, malgré les différences.
- Gérer ses émotions et adopter une attitude non verbale adaptée à l'échange.
- Formuler une demande, recadrer (par le feedback) et passer un message difficile avec tact.



A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Public

Toute personne souhaitant améliorer sa communication interpersonnelle.

Pré-requis

Etre motivé(e) par une pédagogie utilisant des techniques issues du théâtre d'improvisation (sans connaissance particulière nécessaire à avoir).



CONTENU

Mener une communication qui atteint son but

- Expliquer le mécanisme et les enjeux d'une communication efficace et respectueuse.
- Définir l'objectif à atteindre, donner du sens à sa communication pour éviter les « non-dits ».
- Utiliser les moyens de communication adaptés au message à transmettre.

Expliquer les différences, les prendre en compte et adopter sa posture à l'échange

- Décrire les filtres qui influencent sa perception des autres et des situations.
- Adapter sa posture non verbale aux situations et aux messages à transmettre.
- Utiliser sa posture pour s'affirmer sans agressivité.

Établir et maintenir une relation positive

- Repérer ses émotions et leur donner la bonne mesure.

- Observer l'évolution de son interlocuteur au cours de l'échange et accueillir ses réactions émotionnelles.
- Ecouter activement (écoute, questionnement, reformulation) pour favoriser la compréhension mutuelle.

Construire des messages clairs et expliciter ceux de ses interlocuteurs

- Cibler ses questions pour obtenir des informations utiles et précises.
- Structurer son message en étant factuel, précis.
- Utiliser le feedback pour valoriser, formuler une demande, recadrer.

Créer les conditions propices pour parvenir à une solution procurant un bénéfice mutuel

- Clarifier ses critères de satisfaction et tenir compte de ceux des autres pour favoriser une dynamique de co-construction.
- Adapter sa posture dans un échange tendu.
- S'exprimer de manière constructive en cas de différend : mise au balcon, écoute active et argumentation.



PÉDAGOGIE

La pédagogie allie l'apport d'éléments théoriques issus des sciences cognitives et comportementales à une méthode active et expérientielle, en lien avec le contexte professionnel de l'apprenant. Les outils pédagogiques impliquent ceux utilisés en théâtre d'improvisation.

Le principe est, grâce à la mise en situation et l'expérimentation, d'explorer plusieurs postures pour découvrir, acquérir et ancrer les comportements adaptés et les bons automatismes.



GESTION DES ACQUIS

Méthodes d'évaluation

- **Évaluation pré-formative** : Une grille d'auto-positionnement est transmise aux stagiaires en amont de la formation un auto-diagnostic de leurs compétences.
- **Évaluation de suivi** : Une grille d'auto-positionnement est remplie de nouveau à l'issue de la formation par les stagiaires, pour l'évaluation du développement de leurs compétences en fin de formation.
- Une évaluation de satisfaction à chaud REZO est transmise aux stagiaires en fin de formation.
- **Évaluation des acquis** : Le formateur ou la formatrice remplit à son tour une grille de validation des acquis pour évaluer les compétences et connaissances acquises des stagiaires.
- Attestation de fin de formation REZO.



FORMATEUR ET PARTENAIRE

Ingénieure de formation et comédienne, passionnée par la compréhension de l'humain et par le théâtre, notre formatrice a à cœur d'aider les organisations à favoriser l'épanouissement des collaborateurs, la cohésion et la performance des équipes. Forte de huit ans d'expérience en tant que consultante puis manager en transformation des organisations, elle dispose d'une solide connaissance des problématiques rencontrées en entreprise.



MODALITÉS

Cette formation s'organise sur deux journées consécutives, en présentiel.

- Les apprenants devront être en tenue confortable (pantalons et chaussures plates et fermées).
- La salle de formation sera équipée de tables mobiles pour laisser de la place aux activités en mouvement.



ACCESSIBILITÉ

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les solutions.