

Passer d'une communication intuitive à une communication maîtrisée

Ce document ne vaut que pour exemple de programme.

« Artisante » de la formation je travaille exclusivement sur-mesure sur la base d'un examen approfondi de vos besoins.

Les contenus évoqués et la durée de la formation sont faits pour être ajustés pour répondre à votre contexte et vos attentes.



Passer d'une communication intuitive à une communication maîtrisée

DURÉE : 3 jours – 21 heures

FORMAT DE LA FORMATION : Intra-entreprise ou Inter-entreprise

CONDITION DE LA FORMATION : présentiel ou distanciel

MODALITÉS DE LA FORMATION

- Massée ou séquencée
- Sychrone

DATES : nous consulter – à définir en fonction de vos contraintes

DÉLAIS D'ACCÈS : Selon disponibilités et mode de financement

NOMBRE DE STAGAIRES : 12 stagiaires maximum

LIEU : Sur site client ou en centre de formation

TARIF : Nous consulter

MOYENS TECHNIQUES :

- Connexion internet stable
- Accès à un outil de communication distant (le cas échéant)
- Fourniture d'un document reprenant l'ensemble des éléments abordés en cours de formation

ACCESSIBILITÉ : Les modalités d'accès (numériques, physiques, informatives) sont prévues au cas pas cas. Pour toute question à ce sujet, n'hésitez pas à nous contacter.

Dans l'hypothèse où le client entend intégrer des personnes en situation de handicap à l'action de formation, ce dernier doit en informer la direction de l'Organisme de Formation suffisamment en amont de l'action de formation.

En effet, l'Organisme de Formation devra, confirmer que :

- les locaux de la formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap
- des mesures compensatoires peuvent être proposées afin d'apporter des réponses individualisées et adaptées permettant de supprimer ou tout au moins réduire les difficultés rencontrées afin de rendre les apprentissages accessibles aux personnes handicapées.

Ces mesures de compensation peuvent influencer sur le coût, les modalités et le délai d'accès à la formation et seront discutées entre le client et l'Organisme de Formation pour trouver les solutions les plus adaptées aux besoins des personnes handicapées, y compris une éventuelle « redirection » vers un organisme habilité.

Passer d'une communication intuitive à une communication maîtrisée

LE PUBLIC VISE PAR LA FORMATION :

Toute personne ayant besoin d'accroître la qualité de sa communication pour générer des relations harmonieuses, fluidifier les échanges, faciliter les messages à faire passer et gagner en efficacité

PRÉ-REQUIS : Aucun

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION : A L'ISSUE DE LA FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE ...

- Augmenter l'impact de leur communication
- Etablir des relations professionnelles sereines et constructives
- S'affirmer, gagner en assurance

LES COMPÉTENCES VISÉES

- Connaître les grandes règles de la communication verbale, non-verbale, para-verbale
- Passer d'une communication intuitive à une communication maîtrisée
- Adapter sa communication à ses interlocuteurs
- Déployer ses capacités d'adaptation
- Etablir des échanges collaboratifs et pro-actifs
- Nourrir des relations professionnelles sereines et constructives
- Clarifier les échanges, oser dire en sachant dire
- Développer la confiance en soi en s'affirmant dans sa communication

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES : FORMATION / ACTION

- Faire évoluer les pratiques professionnelles des stagiaires par l'acquisition de savoirs, savoir-faire et savoir-être.
- Permettre le développement de compétences, outils et méthodes relatives à la communication.
- **Impliquante** : le concept de la pédagogie inversée avec l'implication systématique des stagiaires en amont de la formation
- **Inductive** : avec pour point de départ la réalité professionnelle, le vécu, les expériences des participants
- **Active** : avec des études de situations vécues, débriefées avec tact afin de favoriser l'autodiagnostic
- **Participative** : avec des réflexions, des échanges et débats sur les expériences de chacun, ainsi que sur les méthodes, les solutions envisagées et applications concrètes
- **Formation-action** : Co-construction d'un support individuel synthétique portant sur les objectifs travaillés lors de la formation, les apprentissages et outils identifiés, les mises en œuvre, travaux personnels et actions menés. Plan d'action individuel, autours d'objectifs simples et concrets
- Apports théoriques en support de la réflexion personnelle guidée, outils facilitateurs, échanges et feedbacks, analyse de cas pratiques, mises en situation.
- Support de travail PDF.
- Film des expérimentations et mises en situation (le cas échéant).

EVALUATION - VALIDATION

- Evaluation du transfert des acquis en fin de formation
- Mesure de la satisfaction globale post-formation :
- Remise d'une attestation individuelle de formation à l'issue de la formation.
- Sur demande des participants, possibilité d'un rendez-vous téléphonique individuel avec le formateur en inter-session ou post-formation.

Passer d'une communication intuitive à une communication maîtrisée

LE PROGRAMME

PRÉALABLE À LA FORMATION : Les participants sont invités à réfléchir à ce qui différencie une communication intuitive et une communication maîtrisée.

Exploration du contexte et de la réalité professionnelle du groupe de participants.

A. COMPRENDRE LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION

- Définir ce qu'est la communication
- Identifier les différentes formes de communication et leur importance relative
- Se positionner : zone efficace, congruence, authenticité

B. ENTRER EN COMMUNICATION

- Composer avec chacun au delà de nos filtres et nos préjugés
- Etablir une relation gagnant-gagnant dans le respect de soi et de l'autre
- Accueillir, mettre en place une relation de confiance et poser le cadre
- Savoir créer le contact : le rapport collaboratif, vecteur d'implication réciproque
- Adopter la bonne posture et se mettre en position d'écoute active

C. PRATIQUER L'ÉCOUTE ACTIVE

- Coordonner sa communication verbale et non verbale
- Se synchroniser à son interlocuteur
 - Adapter sa posture non verbale à celle de son interlocuteur
 - Adapter son registre verbal au registre de son interlocuteur
- Se calibrer à son interlocuteur
 - Repérer les indicateurs comportementaux et physiologique de l'état interne de son interlocuteur
 - S'appuyer sur le VAKOG pour accroître la compréhension réciproque et augmenter la portée du message
- Observer les mouvements oculaires pour comprendre la façon dont son interlocuteur traite l'information
- Reformuler pour nourrir la relation et s'assurer d'une bonne compréhension

D. PASSER D'UNE COMMUNICATION INTUITIVE À UNE COMMUNICATION MAÎTRISÉE

- Comprendre les vertus du questionnement et de la reformulation
- Intégrer les différents types de questions et leurs buts (relais, poursuite, miroir, invitation, suggestive, rituelle, ...)
- Générer la précision pour obtenir une information de qualité (Méta-modèle, imprécisions du langage, questions pertinentes)
- Appliquer la règle des 4R en entretien (Reformuler, Recontextualiser, Résumer, Renforcer)
- Reconnaître et valoriser. Mesurer l'importance des signes de reconnaissances (reconnaissance sur les faits, la personne, empathique)

E. PASSER D'UN ESPACE PROBLÈME À UN ESPACE SOLUTION

- Comprendre l'intérêt de fonctionner avec des objectifs
- Assimiler les caractéristiques d'un objectif mobilisateur
- Déployer les différentes stratégies d'élaboration d'un objectif positif et porteur de sens (Etat problème, référence externe, projection de comportements, bénéfices induits, ...)
- Amener à une visualisation positive (questionnement antérograde et rétrograde, Bateson)
- Identifier l'impact des mots « freins » et des mots « moteurs »

F. RÉGULER LA CHARGE ÉMOTIONNELLE LORS D'UNE SITUATION SOUS TENSION

- Clarifier les différentes émotions de base
- Comprendre la place des émotions dans la relation et les besoins sous-jacents
- Mobiliser l'empathie pour aider son interlocuteur à gérer son émotion.
- Mettre « des mots pour éviter les maux » et gérer sa propre émotion (Technique du « petit vélo » ...)
- Se positionner dans la relation, savoir dire non, poser des limites, recadrer et émettre une critique constructive

G. CONSOLIDER LES ACQUIS EN DÉFINISSANT SON PLAN D'ACTION PERSONNEL