

2 JOURS



PUBLIC CONCERNÉ

Tout collaborateur ayant un rôle relationnel important dans son activité

METHODES PEDAGOGIQUES

- Un rythme soutenu utilisant des méthodes pédagogiques respectant les préférences cérébrales, qui garantit l'implication des participants
- La constitution de groupes de taille efficace (6-8 participants)
- Une alternance d'apports théoriques, de séquences de prise de recul et d'appropriation personnelle
- Simulations vidéo de cas réels

BUDGET

990 € par participant, repas non compris

LIEU

LOCASTAGE
43 rue du Caire
Paris 2ème

CONTACT

Marie BOURION

Julie PAUNASZ

9 rue castérés 92110 Clichy
01 47 39 02 02

CONTEXTE

Au-delà de votre expertise métier, votre activité requiert des contacts en interne (de service à service) comme en externe (clients et fournisseurs) pour répondre à une demande ou pour demander une action ou une information dont vous avez besoin. La bonne réalisation de cette action est étroitement dépendante de votre communication : une bonne communication facilite l'échange, alors qu'un message mal perçu pourra entraîner une résistance de votre interlocuteur. Ces deux journées de formation vous apporteront des méthodes et techniques pour améliorer et optimiser votre communication afin de développer des relations professionnelles constructives

OBJECTIFS

- Développer son aisance relationnelle
- Comprendre son cadre de référence et celui de son interlocuteur
- Mettre en œuvre des comportements ouverts et une pédagogie de communication pour favoriser des échanges constructifs
- Repérer ses points forts et ses axes d'effort dans sa communication verbale et non verbale

PROGRAMME SYNTHETIQUE

Des représentations mentales à la communication

- ✓ Comment percevons-nous les autres ? L'approche de Ned HERRMANN
- ✓ Présentation du modèle des préférences cérébrales (exercice d'application)
- ✓ Identification du profil de chaque stagiaire (débriefing des profils individuels)
- ✓ Application aux interlocuteurs les plus courants et analyse des écarts par rapport au mode de communication actuel : axes d'efforts individuels
- ✓ Les différents modes pédagogiques à utiliser en communication

Les fondamentaux de la communication

- ✓ Comment communiquons-nous ? Etat des lieux, apports théoriques et exercices en groupe
- ✓ La boucle de communication
- ✓ Le feed-back verbal et visuel : la congruence
- ✓ Le cadre de référence (exercice en groupe)
- ✓ Les mots ont leur importance ! Adapter son vocabulaire à son interlocuteur.
- ✓ Exercice : présentation de soi face au groupe, débriefing et conseils individuels
- ✓ L'écoute active (exercice en groupe)
- ✓ Le comportement questionnant : savoir utiliser l'entonnoir de questions (exercices)
- ✓ La reformulation et la validation (exercices)

Le message et son énonciation

- ✓ Adapter son comportement à sa communication
- ✓ Les comportements de base : assertivité, agression, fuite, justification
- ✓ Distinguer les faits des opinions et sentiments
- ✓ Traiter les croyances et distorsions : généralisation, règles, etc.
- ✓ Gérer les situations conflictuelles : approche divergente, approche convergente
- ✓ Simulations en vidéo et débriefing. Apport de feed-back et de conseils personnalisés

Plan d'entraînement individuel (PPI)

- ✓ Validation des apports par rapport aux attentes
- ✓ Plan de progrès personnalisé
- ✓ Indication d'ouvrages (bibliographie) pour aller plus loin
- ✓ Conclusion et clôture du stage