

MIEUX COMMUNIQUER EN INTERNE

- **PUBLIC CONCERNÉ** : Ouvert à tout public
- **PRÉREQUIS** : Maîtrise du français parlé
- **DURÉE** : 2 jours soit 14H
- **HORAIRES** : De 9h00 à 17h00
- **NOMBRE DE PARTICIPANTS / SESSION** : Minimum 1 – Maximum 8
- **MODALITES ET DELAIS D'ACCÈS** : Présentiel
Le coût de la formation et les dates sont précisés dans le devis ou dans la convention ci-joint
Inscription à réaliser 1 mois avant le démarrage de la formation
Pour les personnes en situation de handicap, nous mettons tout en œuvre pour accueillir ou pour vous réorienter. Vous pouvez nous contacter au 06 98 65 20 06
- **INTERVENANT** : Bruce Nakache formateur expérimenté en management

OBJECTIFS DE LA FORMATION & COMPÉTENCES VISÉES

- Les principes de la communication de base
- Savoir être à l'écoute
- Savoir se connaître en situation de conflits
- Savoir gérer son stress et ses émotions

CONTENUS DE LA FORMATION

1ère demi-journée : LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION DE BASE

Les principes de base de la communication : Le schéma de la communication.

Les principes : émetteur/récepteur, code, cadre de référence, feed-back.

Les obstacles : Filtres, inférences, bruits.

Communiquer c'est : entendre, écouter, comprendre, s'exprimer, sse taire.

Influences culturelles et contextuelles sur la communication verbale et non verbale, les jugements de valeurs...

La communication, système d'interaction/Importance et pratique du feed-back Les obstacles à la communication :

Filtres/Interférences/Préjugés/Incongruence/Proxémie

2ème demi-journée : ÊTRE A L'ECOUTE

L'écoute active, techniques pour améliorer le processus de communication.

L'écoute active pour identifier les attentes de son interlocuteur.

Les techniques d'écoute active : Les différents types de reformulation/Les différents modes de questionnement/Savoir se taire : utilisation et gestion du silence

3ème demi-journée LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION VERBALE, NON VERBALE ET DE GESTION DES ÉMOTIONS POUR PRÉVENIR LES CONFLITS RELATIONNELS

Les attitudes de communication verbales - le modèle de Porter : Décision, jugement, soutien, interprétation, enquête, compréhension.

Les attitudes de communication non verbale : le corps outil de communication : Le corps et le visage : faculté d'expression des gestes et mimiques.

Le regard : regarder et être regardé.

La voix : Rythme, volume, ton, débit.

CONTENUS DE LA FORMATION

La distance interpersonnelle.

La gestion des émotions (peur et colère) à la source des conflits : Accueillir les sentiments négatifs de l'interlocuteur sans se sentir agressé. Poser les limites de la relation avec son interlocuteur.

Placer les émotions dans la relation : les intégrer et non les refouler ou les laisser déborder, apprendre à relativiser et à les exprimer.

Comprendre de façon empathique : l'intention de comprendre, le non-jugement, la non directivité.

4ème demi-journée :

SE CONNAITRE EN SITUATION DE CONFLITS

Les différents types de comportement face aux autres :

Définition et conséquences des attitudes traditionnelles de passivité, de manipulation, d'agressivité, d'assertivité.

La théorie des positions de vie : parent, adulte, enfant.

Le développement de l'attitude « Adulte ».

Bilan individuel de son potentiel et de ses points à améliorer (blocages, anxiété).

L'attitude d'assertivité (affirmation de soi) : S'autoriser à dire et à agir en définissant ses droits et en respectant ceux des autres. Exprimer ses sentiments avec authenticité.

Les réactions face aux conflits : avantages et inconvénients : Évitement, compétition, compromis, accommodation, collaboration. Utiliser le DISC pour mieux se connaître

GERER SON STRESS ET SES EMOTIONS

Le stress ponctuel, le stress chronique.

Le premier se gère naturellement par une phase de récupération alors que le second génère des maladies et coûte des centaines de millions d'euros à la Sécurité Sociale.

Les 6 émotions de base : la peur, la colère, la tristesse, la joie, la surprise, le dégoût, Comprendre qu'une émotion traduit un besoin.



MODALITÉS D'ÉVALUATION D'ATTEINTE DES OBJECTIFS

- Evaluation individuelle du profil, des attentes et des besoins du participant avant le démarrage de la formation
- Evaluation des compétences en début et en fin de formation
- Évaluation des connaissances à chaque étape de la formation par des exercices pratiques
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT DES FORMATIONS

Modalités pédagogiques

- Évaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et méthodologique : séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Contenus des programmes adaptés en fonction des besoins identifiés pendant la formation.
- Mise en situation dans un cadre sécuritaire pour s'assurer des notions acquises
- Mises en situations diverses
- Analyse de pratiques
- Réflexion individuelle et/ou en sous-groupe
- Apports théoriques avec expérimentation individuelle ou collective
- Partages entre pairs
- Exercices
- Retours d'expériences
- Corrections appropriées et contrôles des connaissances à chaque étape, fonction du rythme de l'apprenant mais également des exigences requises au titre de la formation souscrite.
- Tests, auto-analyse, débriefing
- Apports méthodologiques reliés au sujet
- Construction d'un plan d'action éventuel
- Vidéos
- Bibliographie



Éléments matériels

- Mise à disposition de tout le matériel informatique et pédagogique nécessaire
- Support de cours au format numérique projeté sur écran et transmis au participant par mail à la fin de la formation

Equipements de protection : les EPI obligatoires d'un employé de nettoyage

Référent pédagogique et formateur :

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.