

## PROGRAMME DE FORMATION

### Communiquer efficacement pour améliorer ses relations professionnelles

#### Objectifs de la formation

- Limiter les réactions inefficaces dans les relations
- Développer un mode de communication favorisant le respect et l'affirmation de soi
- Anticiper et traiter des désaccords ou conflits
- Formuler des demandes et critiques de manière constructive

#### Programme

Au quotidien, les situations de travail conduisent à échanger une multitude d'informations, à communiquer avec une multiplicité d'interlocuteurs et à rentrer en relation avec une très grande variété de partenaires, par différents canaux. Comment s'y retrouver et trouver de la fluidité ?

Dans cette variété de situations et de contextes, il est parfois difficile de garder de la clarté dans sa communication et il est fréquent que la relation se tende voire se dégrade par manque de recul et de maîtrise de quelques outils fondamentaux. Mieux communiquer et progresser vers des interactions productives et sereines sont des points de progrès accessibles pour tous, pour interagir efficacement, pour booster l'engagement et l'adhésion au travers de relations apaisées.

#### Module 1 : Partage de représentation, compréhension des enjeux d'une communication efficace et ajustée

- Se connaître, repérer ses habitudes et ses dysfonctionnements en terme d'affirmation de soi
- Identifier des canaux de communication qui créent de la fluidité
- Repérer les pièges dans les relations et dans la communication
- Connaître et savoir repérer ses messages contraignants qui sont à la source de notre position naturelle dans la relation

#### Module 2 : Répondre à une situation déstabilisante

- Analyser les comportements dans la relation
- Comprendre ses propres émotions dans des situations complexes, de désaccords, d'incompréhensions, de tensions
- Trouver ses premières pistes de progrès vers une meilleure compréhension des situations

#### Module 3 : Poser le cadre d'une communication assertive

- Identifier les bons interlocuteurs
- Savoir faire le choix des lieux et moments pour une communication fluide et productive
- Reconnaître la capacité d'écoute de l'autre
- La notion d'observation, faits, jugements

#### Module 4 : Exprimer une critique constructive, recevoir un feedback

- Méthode DESC
- Transformer la critique en information utile
- La notion de communication authentique et vraie
- Apports sur la notion de feedback constructive pour s'autoriser à dire, y compris les points d'amélioration

- La notion d'auto-empathie et de bienveillance dans la communication

#### **Module 5 : Savoir s'affirmer, dire non**

- Développer un comportement plus affirmé, oser dire
- Répondre à une demande difficile, comprendre ce que le "non" implique et permet
- Répondre à des sollicitations avec justesse pour soi et savoir négocier une demande
- Gérer les conflits et l'agressivité par la communication assertive
- Adopter des comportements gagnant-gagnant

#### **Méthodes et supports**

- Apports théoriques
- Echanges d'expériences
- Quiz
- Plan de progrès personnel
- Supports ou ressources pédagogiques transmis aux stagiaires

#### **Modalités d'évaluation (Pré-Formation)**

- Questionnaire de pré-formation en ligne

#### **Modalités d'évaluation (Post-Formation)**

- Questionnaire de satisfaction en ligne envoyé 2 jours après la fin de la formation
- Evaluation des acquis par l'intervenant.e en fonction des objectifs visés : quiz

#### **Public**

Tout public

#### **Prérequis**

Pas de prérequis

#### **Durée**

2,00 jour(s)

14:00 heures