

COMMUNIQUER EFFICACEMENT DANS LE RESPECT DE SOI ET DES AUTRES

Objectif et Intitulé

- Faciliter les relations interpersonnelles et d'équipe,
- Utiliser les techniques et outils d'une communication interpersonnelle efficace,
- Désamorcer les situations conflictuelles.

Public : tout public
Pré-requis : aucun
Groupe : 6 à 8 personnes
Session : 2 jours (14h)
Modalités : 3 appels de suivi inclus/pers.
Attestation de fin de formation

Contenu

A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure de :

- savoir observer une situation sans juger les autres
- savoir écouter l'autre, ses besoins, ses contraintes
- savoir communiquer ses désaccords
- s'exprimer sans s'effacer, ni agresser
- exprimer ses besoins professionnels, ceux du projet, de l'équipe...
- conduire un entretien efficace et respectueux
- dépersonnaliser les litiges, pacifier le cadre professionnel
- favoriser la collaboration au sein d'une équipe, avec un manager...
- développer son empathie professionnelle
- formuler une requête permettant de trouver une solution commune positive

Méthodes pédagogiques

Nous proposons d'utiliser pour cette formation des **méthodes actives**, afin que les enseignements surgissent des réflexions des participants plutôt que d'un exposé théorique.

Nous utiliserons également la **pédagogie du détour**, qui consiste à présenter des cas sans rapport avec le milieu professionnel des stagiaires, puis à faire surgir de ces cas de bonnes pratiques transposables facilement à leurs métiers (jeux de rôles, entretiens fictifs, exercices de groupe...)

Certains exercices seront **filmés**, afin de permettre aux stagiaires d'identifier les comportements néfastes et ceux permettant de créer des relations efficaces (les films sont détruits par nos soins après la formation). Nous utilisons notre propre matériel de prise de vue, nos ordinateurs et nos propres supports informatiques.

Les stagiaires bénéficient d'un suivi synchrone sous la forme d'appels en visioconférence ou téléphoniques durant lesquels :

- Ils devront pratiquer les points vus en formation au moyen d'un jeu rôle avec un comédien/formateur qui jouera la situation
- Ils bénéficieront du debrief immédiatement après la fin du jeu de rôle

Ce suivi est important car il permet aux stagiaires d'**obtenir des réponses rapides à des situations concrètes**, afin de faciliter la mise en place de ces nouvelles pratiques.

Premier jour - matin

- Identifier les préjugés, suppositions, et constructions que j'applique à l'autre dans les premières secondes
- Identifier nos mauvaises habitudes de communication
- Reprendre le pouvoir de communiquer
- Les 4 composants : observation, sentiments, besoins, requêtes
- Les 2 aspects de la relation : empathie et sincérité

Premier jour - après midi

- Comprendre les mécanismes de la communication : émetteur et récepteur
- Les attitudes de Porter
- Identifier son attitude la plus courante
- Les trois types d'entretien
- S'approprier des techniques pour développer ses capacités d'écoute et d'expression
- Reconnaître et accepter sa colère
- Distinguer le stimulus de la cause réelle
- Désamorcer la colère de l'autre

Deuxième jour matin

- L'entreprise, les besoins et les sentiments : s'adapter au cadre
- Position haute, position basse, égalité : savoir où se situer
- Savoir formuler une demande
- Accepter ou refuser, avec empathie
- Savoir exprimer l'appréciation
- Savoir s'affirmer sans agresser ni s'effacer
- Comprendre les limites du système de « la majorité l'emporte »
- Traduire « je dois » en « je choisis de »

Deuxième jour après-midi

- Appliquer l'empathie professionnelle
- Savoir quand être assertif/ve
- Pouvoir communiquer avec tous les profils (« difficiles » ou non)
- Savoir satisfaire les besoins du projet ou de la société tout en nourrissant l'esprit de collaboration
- Détente et retour en zone de confort après les exercices précédents, « chargés »

Suivi de formation

3 appels de pratique avec un comédien-formateur au cours desquels le participant doit utiliser les éléments vus en formation pour résoudre une situation ou faire une annonce délicate.

Avantage distinctif

Les formateurs qui ont conçu et dispensent cette formation ont la **compétence spécifique** d'avoir été **formés à la Communication NonViolente par l'École de Médiation Professionnelle** et à la **Communication Empathique**, son adaptation au monde de l'entreprise. Ce point leur permet de proposer de **nombreux exercices autour de l'empathie et de l'assertivité** pour permettre aux stagiaires de **développer au mieux leur communication interpersonnelle au travail**. En l'occurrence, les participants sauront, à l'issue, **faciliter, pacifier et enrichir** leur relationnel avec tout collaborateur de l'entreprise.

Évaluation d'atteinte des objectifs

En fin de formation, une auto-évaluation est faite par les participants en regard de leurs attentes exprimées au début. Trois mois plus tard, un questionnaire leur permet d'estimer leur progression dans la durée.