

Renforcer sa relation professionnelle : être partenaires dans la performance



A DISTANCE



PRÉSENTIEL

Les facteurs de la communication

Comprendre le processus de la communication
 Les besoins fondamentaux à satisfaire
 Valeurs, critères, contexte : ce qui influence notre communication
 Mécanismes de pensée et scénarios psychologiques
 Communication verbale et communication non-verbale
 Déterminer son style de communication - canaux de Perception

Les comportements facilitateurs d'échange

Créer le rapport ; développer l'empathie ; personnaliser la relation
 Construire la relation et désamorcer les tensions par l'écoute active et l'art du questionnement
 Développer les attitudes adaptées à chaque interlocuteur
 Transactions ou jeux psychologiques

Communication et stress

Conflit ou tension, la relation fait peur : la place de l'émotivité et de la raison
 Comportements humains et Positions de vie
 La Confiance en soi : du pourquoi au comment
 L'assertivité : Oser dire et apprendre à s'affirmer en douceur
 Comprendre et gérer ses émotions
 Savoir identifier les sources de tension pour soi et pour l'autre

Mener un entretien, fixer ses objectifs

Présenter clairement ses idées
 Déterminer ses objectifs de communication
 Savoir être clair, percutant et persuasif, garder le cap, adapter l'argumentaire à son auditoire
 Techniques oratoires : bien placer sa voix ; trouver le bon geste ; capter le regard.
 Recevoir un feed-back difficile sans perdre pied
 Persuader et influencer – quelles tactiques "gagnantgagnant"?

La coopération et le travail en équipe : charte relationnelle et enjeux

OBJECTIFS

Améliorer sa communication
 Savoir présenter ses idées
 Construire une relation de travail saine
 Gérer le conflit

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC

Toute personne qui travaille en milieu professionnel

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

AVANT LA FORMATION: IMPLIQUER

Questionnaire pré-formation et/ou recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

PENDANT LA FORMATION: APPLIQUER

Méthodes actives et participatives
 Mises en pratique (70%), échanges (20%) et apports théoriques (10%)
 Elaboration de son plan d'actions personnalisé

APRÈS LA FORMATION : ACCOMPAGNER

Rappels de contenu envoyés par mail
 Suivi post-formation

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Support de cours, exercices

ÉVALUATION

Évaluation des compétences

Tests, cas pratiques, exercices, mises en situation, jeux de rôle...

Évaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction stagiaire
 Synthèse fin de stage du formateur

VALIDATION

Attestation de fin de formation
 Attestation de présence

MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur

DATES

Cf planning

Référents pédagogiques

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité...