



PROGRAMME : COMMUNIQUER AU SEIN DE SON ÉQUIPE

PUBLIC et PRÉREQUIS :

Tout public

Pas de prérequis

MODALITÉS :

Formation en présentiel

OBJECTIFS :

- ✓ **Accroître** son efficacité relationnelle dans les situations de communication
- ✓ **Comprendre** les bases de l'écoute active
- ✓ **Se synchroniser** avec son interlocuteur
- ✓ **Connaître et développer** ses capacités de communication
- ✓ **Adapter** sa communication en situation difficile

CONTENU DE LA FORMATION :

✓ **Introduction à l'écoute active**

Différence entre écouter et entendre

Qu'est-ce qu'est l'écoute active et en quoi est-elle un gage de réussite

✓ **Comment écouter activement**

Instaurer un climat de confiance et se rendre disponible

Les 3 étapes de l'écoute active : savoir « écouter », savoir « activer » et savoir « reformuler »

✓ **Différents modes de communication**

Définir le profil du communicant et comprendre comment les autres nous perçoivent

Encouragement de l'expression de ses collaborateurs

L'écouter active pour comprendre son interlocuteur

✓ **Développer son savoir-être**

Se positionner par rapport à son interlocuteur

Identifier, définir et respecter ses frontières : savoir dire non et se respecter

✓ **Gérer les situations difficiles**

Anticiper et faire face en situation de conflit

La Communication assertive et la Communication non violente

ÉVALUATION DE LA FORMATION :

Avant la formation : évaluation des connaissances ou auto-positionnement sur des compétences

Pendant la formation : validation des acquis en temps réel

Après la formation : évaluation de la satisfaction à chaud puis évaluation du transfert des acquis en situation professionnelle grâce à une évaluation à froid puis mise en place de mesures correctives si nécessaire en fonction des retours et attentes

DURÉE :

2 jours – 7 heures/jour

TARIF : à définir

LIEU : à définir

OUTILS :

Mise en situation

L'écoute active

La Communication assertive

La Communication non violente