

• COMMUNICATION PROFESSIONNELLE AU SERVICE DU COLLECTIF •

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Définir la notion de cadre de référence
- Identifier un fait d'un jugement
- Être capable d'aborder un interlocuteur en tenant compte de sa disponibilité
- Identifier les 5 piliers de la communication
- Utiliser des outils d'écoute active
- Savoir partager un ressenti à son interlocuteur
- Être capable d'exprimer un besoin
- Utiliser l'outil OSBD pour formuler une demande

ORGANISATION

- Durée : 14h00
- Lieu : Site entreprise
- Participants : Tous publics
- Pré-requis : Pas de pré-requis pour cette formation

CONTENU PÉDAGOGIQUE

1 - LE CADRE DE LA COMMUNICATION

- Introduction à la communication : le schéma de la communication
- Enjeux et bénéfices d'une communication professionnelle
- Le cadre de référence et les positions de vie dans l'échange
- La contribution de tous les acteurs à la réussite de la communication
- Différencier la relation du contenu
- Le contexte de l'échange
- Apprendre à se connaître pour mieux réussir l'échange et faire un pas vers l'autre
- Les principaux obstacles à la communication

2 - LES OUTILS POUR UNE COMMUNICATION EFFICACE

- Les 5 piliers de la communication
- En communication soigner l'intention
- La notion de feed back : l'observer pour s'adapter
- L'écoute active et le questionnement
- Authenticité et congruence
- Prendre en compte les réactions de son interlocuteur, ses émotions
- L'expression des émotions
- Communication verbale et non verbale
- Le travail de la voix
- Transmettre une information de manière claire
- Les mots qui créent du lien et ceux qui lui nuisent
- La structure d'un propos
- L'expression des besoins, des demandes

Programme de formation

• COMMUNICATION PROFESSIONNELLE AU SERVICE DU COLLECTIF •

- Ce qui n'est pas dit ne peut pas être entendu
- Le pas de côté
- L'outil OSBD
- L'affirmation de soi dans l'échange

3 – MON PLAN D'ACTION POST-FORMATION

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Afin de **favoriser la prise de conscience puis l'acquisition des réflexes** appropriés une **méthode pédagogique active, dynamique** qui implique les participants **et des techniques pédagogiques adaptées**, facilitant la transformation des pratiques

Parmi les exercices proposés (non exhaustif)

- Collecte des attentes en amont de la formation
- Quizz sur la communication
- Travail en groupe sur les faits et jugement
- Analyses de postures, de gestes de mains à partir de photos
- Mises en situation sur le quotidien des participants
- Exercice d'écoute active
- Carte heuristique sur la communication efficace (l'arbre de la communication)
- Transformer des phrases négatives en phrases positives
- Savoir donner du sens à une demande
- Le jeu des 2 chaises

METHODOLOGIE D'ÉVALUATIONS

- Évaluation sommative en fin de session
- Évaluation par observation et grille dans les mises en situations
- Co-évaluation des participants entre eux
- Évaluation qualité de la formation en fin de module

A l'issue de la formation, un plan d'action est rédigé par chaque participant.

Remise d'une carte postale mémo « les essentiels » à l'issue de la formation et d'une carte postale personnalisée à chaque participant