



Programme de Formation

FORMATION – TECHNIQUES DE COMMUNICATION

« Une boîte à outils – des méthodes et techniques pour une pratique opérationnelle »

Objectifs A l'issue de la formation les stagiaires seront capables :	<i>Repérer les situations de communication les plus fréquentes dans la vie professionnelle et adopter les bonnes approches pour ces situations.</i> <i>Adapter par le biais de méthodes, sa communication à ses interlocuteurs - face à sa hiérarchie, en groupe, avec ses collègues ou collaborateurs.</i> <i>Utiliser un panel de méthodes/ outils pour des situations variées.</i> <i>Générer des relations constructives et favoriser la coopération.</i>
Durée en heures	Module = 2 jours – 14 heures (une version disponible sur 3 jours existe également avec un renforcement sur certains chapitres présentés ci-dessous et l'introduction de concepts relatifs à la CNV)
Lieu	Intra ou inter-entreprises – dans les locaux de l'organisme de formation
Coût de la formation (pédagogie)	Tarif en inter-entreprises par personne = 1150 euros net sur le module 14h. Tarif en inter-entreprises par personne sur 3 jours -21 heures= nous consulter Tarif en intra – nous consulter
Formateurs : Organisme de formation <i>Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise</i>	Organisme de formation = Accolitys Formateur - Stéphane Bérard Diplômé en Ressources Humaines (DESS- MDRH - Bac +5) 23 ans d'expérience professionnelle en Ressources Humaines (ancien RRH /DRH- en poste sur ces fonctions pendant 15 ans). Diplômé universitaire en coaching en entreprise Formé Formateur depuis 2005 avec des interventions très régulières sur les formations en management, RH et développement personnel auprès d'entreprises, d'écoles et universités. Formé et certifié coach individuel et équipe, et Formé Formateur en Process Communication Model par Kahler Communication France. Formé et certifié coach puis Formé Formateur aux outils Karpman Formé en grades « Technicien et Praticien » PNL Formé en coaching en Analyse Transactionnelle (modules complets 101 et 202) Formé aux approches cognitivo- comportementales Formé au cycle 1 – complet de l' Ennéagramme

	-Être en capacité d'activer des méthodes de recherches de solutions (active et passive - Utiliser la technique des feed-forward. - Pratiquer les strokes et la reconnaissance du mérite Des méthodes et actions pour impacter positivement sa communication, et sa relation à l'autre -La pratique de l'outil AIDA -La préparation de ses interventions en matière de communication -Utiliser des techniques pour faire passer des messages : ex : les métaphores -Se fixer des objectifs Pnliste et SMART -Gérer les plans d'actions pour soi -Utiliser des méthodes telles que le « faire comme si » et les jeux de positions perceptives pour se préparer Des approches pour communiquer en situation difficile (conflit, tension...) Identifier les conflits / tensions et jeux psychologiques Accepter et gérer les contradictions et les perturbations. Savoir effectuer des recadrages, savoir mettre en place des techniques et contrats d'engagement... Développer les outils de contournement et de réparation des conflits - exemples des boucles de réparation. Si format du module en 3 jours uniquement = un renforcement complémentaire est effectué sur les chapitres listés ci-dessus + ajout du chapitre présenté ci-dessous sur la CNV. Les outils de la communication non violente CNV au quotidien - initiation Présentation de la démarche et focalisons de l'attention sur les 4 points clefs : -ce qui se passe en moi (repérages et observations, évaluations, les ressentis, les besoins /énergie... - savoir exprimer ses ressentis, ...) -ce que je demande pour être bien (-exprimer ses besoins, formuler ses demandes...) -ce qui se passe chez l'autre (être en posture d'accueil de l'autre, favoriser l'écoute et l'empathie...)
--	--

	<i>-ce que l'autre demande pour être bien - (l'expression de ses besoins et ses demandes -viser la réciprocité d'échanges...).</i> ALTERNANCE D'EXERCICES ET CAS <i>Application en sous-groupes des outils et méthodes vus durant toute la session au travers de cas concrets, simulations, scénarios.</i> <i>Utilisation de quelques quizz de compréhension également.</i>
• Modalité de validation des acquis	Des Exercices pratiques et/ou quizz d'évaluations sur les concepts réalisés avec les participants pour chaque partie. Des Ateliers pratiques et/ou cas - jeux en sous-groupes -Binômes-avec restitutions commentées. Une évaluation des acquis principaux, au travers d'ateliers pratiques, portera sur les points suivants : • <i>Comprendre le fonctionnement de la communication,</i> • <i>Savoir utiliser des techniques communiquer selon différentes situations,</i> • <i>Savoir se préparer pour bien communiquer.</i> <i>Remise d'une attestation de fin de formation à chaque participant à la fin des 2 jours comportant le titre de la formation, les dates, le nom du formateur.</i>
Démarches et Matériels Pédagogiques utilisés	Les modalités pédagogiques proposées par notre organisme Accolitys sont les suivantes : • Des apports théoriques et techniques appuyés par de nombreuses études de cas et des ateliers, ainsi que des mises en situations • Utilisation de vidéos et d'extraits de films pour étayer les apports théoriques. • Un support remis au stagiaire ou une clé USB avec les fichiers PDF des apports théoriques abordés correspondants aux présentations Power Point utilisées pendant la formation. • La fourniture d'ouvrages ou de documents spécialisés. Les ateliers-formation mettent en jeu alternativement des supports comme : • Des paper boards et accessoires pour travailler en groupes de travail • Vidéos sur grand écran ou supports projetés via vidéoprojecteur avec Haut-parleurs.

Suivi de la formation :	Entretien et échanges à froid 2 mois après la fin de la formation avec le donneur d'ordre. Il s'agit d'un entretien téléphonique ou physique de la part de notre organisme de formation caractérisé par une grille d'analyse et des échanges « post formation » afin de recueillir les avis et les retours d'expériences de nos clients, suite à la mise en pratique par les participants du contenu de l'action de formation dispensée.
--------------------------------	--