



Programme de formation à la communication relationnelle



Objectifs

Nous souhaitons permettre à chaque participant(e) d'être capable de développer une communication satisfaisante dans son espace professionnel et notamment :

- de prendre conscience de l'impact de sa communication
- d'exprimer pleinement ses messages
- de minimiser les incompréhensions mutuelles
- de favoriser une communication en confiance avec ses interlocuteurs
- de maintenir un équilibre relationnel en cas de désaccord
- de mobiliser différentes techniques pour mieux gérer les situations sensibles

Méthode pédagogique

Cette formation propose une alternance entre partage d'expériences, auto-diagnostics, apports méthodologiques et théoriques, mises en situation et jeux de rôles.

Le déroulement pédagogique s'adapte, au fil de l'eau, au plus près des besoins des participants, tout en poursuivant les objectifs globaux prévus pour cette action.

Elle est tournée vers l'action en facilitant la mise en œuvre d'un processus continu d'auto-évaluation.

Nous invitons chaque participant à réfléchir au préalable à une ou plusieurs situations qu'elle/il a rencontré et qui pourra être utilisée comme moyen d'apprentissage.

Pratiques créatives de relations humaines

au Champ des Possibles – 810 chemin de Champagnac 07150 Salavas
accueil@auchampdespossibles.org - auchampdespossibles.org
SIRET : 482 201 936 00010 - APE : 9499Z - N° organisme de formation 82 07 00640 07

Durée, lieu

La formation se déroulera sur 2 journées programmées au cours du 2d semestre 2017 dans les locaux du commanditaire de la formation.

Programme

1^{er} jour, matin :

Se rencontrer autour du thème

Les attentes et le vécu de chacun autour du thème de la communication professionnelle

Quels sont les enjeux de la communication en interne, de la communication avec les usagers ? :

Mise en commun et apports

Quel positionnement de chacun dans la communication ?

Analyses de situations : ateliers en binômes d'accompagnement et échanges sur les points d'amélioration possibles

Repères méthodologiques à partir de la grille de lecture de l'Analyse transactionnelle

1^{er} jour, après-midi :

Comment faire pour exprimer efficacement ses messages ?

- Le phénomène de déperdition dans la communication et l'efficacité dans l'expression d'un message
- Les rôles et responsabilités de l'émetteur et du récepteur d'un message
- L'authenticité dans la communication verbale
- L'affirmation de soi non-verbale

Repères théoriques à partir de l'approche de Carl Rogers

Apports et mises en situations à partir d'expériences apportées par les participants

Pratiques créatives de relations humaines

au Champ des Possibles – 810 chemin de Champagnac 07150 Salavas

accueil@auchampdespossibles.org - auchampdespossibles.org

SIRET : 482 201 936 00010 - APE : 9499Z - N° organisme de formation 82 07 00640 07

2^{ème} jour, matin :

Reprendre contact et activer les acquis de la veille

Comment faire pour entendre et être entendu ?

- L'écoute active et la posture empathique comme bases techniques de la communication professionnelle
- Le réflexe de la reformulation des ressentis et besoins
- Le processus de dialogue au service d'une juste distance professionnelle : savoir distinguer sympathie, empathie, antipathie
- « Et » plutôt que « Mais » : savoir additionner plutôt que retrancher les points de vue
- L'accusé de réception : savoir différer sa réponse en restant en lien avec l'interlocuteur

Apports et mises en situations à partir d'expériences apportées par les participants

2^{ème} jour, après-midi :

Comment faire pour gérer la charge émotionnelle dans la communication ?

- L'accueil de la colère, du stress et de la douleur : savoir prendre du recul et pratiquer l'auto-empathie
- La régulation des tensions : savoir faciliter la communication avec des personnalités difficiles et prévenir les conflits
- Mobiliser les processus de médiation et de négociation

Apports et mises en situations à partir d'expériences apportées par les participants

Bilan de la formation

Réalisation d'un plan d'action personnel pour soutenir le passage à la pratique et la montée en compétences

Évaluation de la formation

Pratiques créatives de relations humaines

au Champ des Possibles – 810 chemin de Champagnac 07150 Salavas

accueil@auchampdespossibles.org - auchampdespossibles.org

SIRET : 482 201 936 00010 - APE : 9499Z - N° organisme de formation 82 07 00640 07