



## AMELIORER SA COMMUNICATION | FCC021

**Stage de formation INTER :** Formation présentielle

**Dates :** 21-22 novembre 2023

**Lieu :** 1 avenue de l'Angevinière – 44800 Saint Herblain

### A qui s'adresse cette formation :

- Toute personne désireuse de développer ses compétences communicationnelles pour améliorer ses relations professionnelles

### Prérequis

- Aucun

**Durée:** 14.00 heures ( jours) **Prix indicatif HT par stagiaire :** 880.00€

La communication interpersonnelle est fondée sur l'échange de personne à personne, chacune étant à tour de rôle l'émetteur et/ou le récepteur. L'une des difficultés de la communication est d'envoyer des messages de façon efficace quelque soit le contexte. Maîtriser sa communication est donc une compétence essentielle en entreprise pour se faire comprendre clairement et renforcer les liens et les échanges avec les différents partenaires afin de développer un climat de travail pertinent et productif.

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Décrypter les situations de communication
- Adopter les bons comportements dans toute situation de communication
- Comprendre le positionnement et le comportement de ses interlocuteurs et s'y adapter
- Prendre en compte, en en comprenant les mécanismes, l'importance et la constante présence de la dimension émotionnelle dans tout processus de communication interpersonnelle
- Maîtriser sa communication dans un contexte conflictuel, pour mieux anticiper ou le traiter
- Pratiquer l'assertivité et se positionner en gagnant/gagnant.
- Utiliser les techniques de la CNV (Communication Non Violente),

### CONTENU PEDAGOGIQUE

- Module e-learning en amont de la formation
  - Questionnaires et outils
  - Les différentes formes de communication
  - Savoir poser le cadre de la séquence de communication (le contrat) en se mettant bien d'accord au préalable sur sa Finalité, ses Buts et ses Objectifs.
- Les Principes de base de la communication
  - Comprendre les schémas de la communication
  - Les différentes formes de communication
  - Savoir poser le cadre de la séquence de communication (le contrat) en se mettant bien d'accord au préalable sur sa Finalité, ses Buts et ses Objectifs.
- Présentation du fil conducteur de la formation : la Communication Non-Violente (CNV), dite également «Communication Bienveillante»
  - La communication non violente (CNV) est une méthode visant à créer entre les êtres humains des relations fondées sur l'empathie, la compassion, la coopération harmonieuse et le respect de soi et des autres.

- Ce que permet la CNV
- Les 4 étapes de la CNV et le schéma support
- Les préalables, techniques et positionnements permettant de mettre en œuvre concrètement les principes de la CNV
- Les mots et les émotions
  - Les mots ne sont qu'une part infime de la communication
  - Pratiquer l'explicitation pour sortir de l'émotion et discuter de manière rationnelle
  - Comprendre ce qui est réellement dit
  - Repérer et lever les malentendus afin d'éviter les conflits ou en sortir rapidement
- Repérer et optimiser nos postures/positionnements
  - Les luttes de pouvoir et d'influence dans les relations
  - Le triangle dramatique de S.Karpman et les « jeux psychologiques
  - Rester toujours strictement congruent, factuel et précis
  - Identifier ce qui déclenche fermeture et agressivité
- Pratiquer la Communication Non-Violente (CNV)
  - Développer son assertivité
  - Passer d'une relation d'affrontement à une relation de confrontation
  - Passer du réactionnel au relationnel
  - Bienveillance Détermination Structure et Maîtrise : le BDSM du communicant assertif efficace
  - Savoir exprimer son besoin
  - Rechercher ensemble une solution gagnant /gagnant
  - Utiliser la technique de Confrontation Non Violente issue de la CNV : Le DESC(S

## A l'issue de la formation

### Evaluation : QCM + cas pratique

#### Consolidation des acquis et suivi de la mise en pratique

**Boîte à outils** : mise à disposition d'un ensemble de fiches techniques et tutoriels

**Liste de références complémentaires** (vidéos, sites internet, ensemble des outils mis à disposition par FORMACOM

Compléter son PAP-MP (Plan d'amélioration personnel et de mise en pratique)

Partager et échanger avec le groupe et le formateur sur un espace collaboratif dédié : les réussites, les difficultés, les questions, les bonnes idées...

## Equipe pédagogique

La formation est préparée et animée par Louis-Patrick DUCOUSSO

Consultant formateur, expert en Communication interpersonnelle et Développement personnel, gestion de conflits, situations et/ou personnalités difficiles .

## Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Les interventions s'appuient sur le vécu, les attentes et les problématiques concrètes des stagiaires. avec une approche très orientée outils et méthodes pour : - faire tester pendant la formation - et systématiquement suite à ces temps expérientiels faire un debriefing et sédimer les possibilités de ces expériences avec la pratique de l'analyse réflexive
- Démarche pro-active d'échange, alternant les contenus et modalités pédagogiques. L'animation et les questions/réponses sont orientées « solutions » et « ouverture à de nouvelles pratiques » pour gagner en autonomie
- Exposé théorique synthétique complété par la mise à disposition de tutoriel et des fiches techniques pour favoriser l'expérimentation et l'entraînement à l'application des différents concepts par des mises en situation suivi d'un temps d'analyse et de retour d'expérience
- Un plan d'actions personnel (PAP) permettant de progresser tout au long puis après la fin de la formation
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

## Dispositif d'évaluation des apprentissages tout au long du parcours

### *Le processus d'évaluation s'effectue sur 4 niveaux*

#### Évaluation du degré de satisfaction des participants : (niveau 1)

- Recueil des attentes adressé aux stagiaires en amont de chaque module (le cas échéant : les stagiaires devront co-réaliser ce questionnaire avec leur manager. )
- Une évaluation à chaud à l'issue de chaque session (tour de table et Questionnaire en ligne accessible depuis l'espace numérique

**FORMACOM**

1 avenue de l'Angevinière SAINT HERBLAIN 44800 | Numéro SIRET: 33101365600052 | Numéro de déclaration d'activité: 524 401 056 44

## Mesure de la maîtrise des nouveaux savoirs et connaissances acquises en cours de formation (niveau 2)

- Nous utilisons un ensemble d'outils ou de méthode d'évaluation des connaissances : QCM, mises en situation, reformulations, cas pratiques

## Évaluation de la mise en œuvre et de l'utilisation des acquis de la formation au retour du participant dans son quotidien (niveau 3)

- Le PAP-MP est à compléter au fur et à mesure du parcours. Il servira avant, pendant et après la formation

## Mesure de l'impact du dispositif en termes d'évolutions des pratiques, d'améliorations observables (niveau 4)

- 3 questionnaires sont mis à disposition à 75 jours après la fin du parcours : Questionnaire stagiaire, (N+1+) et commanditaire

## Délais d'accès :

### Nous nous engageons à vous répondre sous 48h pour toute demande d'information

**Pour les stages INTER :** Les dates des sessions de formations sont définies chaque début d'année et sont données à titre informatif dans notre calendrier. Elles peuvent être modifiées, notamment dans le cas où le nombre de participants serait pédagogiquement insuffisant. FORMACOM se réserve le droit d'annuler ou de replanifier la formation concernée dans un délai raisonnable.

**Pour les stages INTRA :** Nos Conseillers-ères formation vous feront des propositions de dates **le plus tôt possible en fonction de vos disponibilités et de celles du formateur/ de la formatrice** sélectionné-e.

Pour garantir une entrée en formation à la date prévue, il sera nécessaire de nous faire parvenir le devis signé ainsi que **le questionnaire des besoins de formation**.

Il est également nécessaire de prendre en compte les délais de traitement de vos demandes si vous sollicitez un financement de la part de votre OPCO.

Le stagiaire reçoit sa convocation par e-mail 15 jours avant le début de la formation, puis son lien personnel de connexion à l'espace d'apprentissage numérique « Mon Espace FORMACOM (7 jours avant).

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

**Nous accueillons tout type de public et sans distinction.** Cependant, si vous êtes en situation de handicap, vous pouvez être amené à avoir besoin d'un accompagnement spécifique ou d'une aide adaptée. Dans ce cas, vous pouvez contacter notre référent handicap, Claude FEILDEL (06.64.04.12.24 c.feildel@formacom.fr) afin que nous puissions préparer votre participation dans les meilleures conditions et de nous assurer que les moyens de la prestation de formation ou de de bilan de compétences peuvent être adaptés à vos besoins spécifiques.

## Indicateur Qualité

*Taux de satisfaction des apprenants : 9,2/10*

*mise à jour le : 19/07/2023*