

COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

PROGRAMME DE FORMATION



Objectifs de formation

À l'issue de la formation, l'apprenant sera en mesure de :

- adapter sa communication verbale et non verbale à tout type d'interlocuteur, dans le cadre professionnel
- de prévenir les situations de conflits
- d'améliorer la qualité de ses relations professionnelles.

Financement

Tarif : formation pouvant être prise en charge par l'OPCO dans le cadre du plan de formation ou par les Branches du salarié des particuliers employeurs et des assistant(e)s maternel(le)s.

- Pour les salariés de la branche du Particulier employeur consulter le site d'IPERIA ou nous contacter.
- Pour les assistant(e)s maternel(le)s consulter le site d'IPERIA ou nous contacter.
- Pour les salariés d'entreprise ou d'association :
 - en inter : 280 € par personne
 - en intra : 1 400 € à Etampes (pour un autre site géographique, nous consulter)

Programme pédagogique

1. Le schéma de communication et le cadre de référence :

Repérer son propre style de communication et son cadre de référence.

Utiliser un vocabulaire neutre et objectif.

2. Les différents modes de communication :

Mettre en place les bonnes conditions pour une communication optimale.

Mettre en pratique les techniques de communication : écoute active, reformulation, questionnement.

Utiliser les modulations et poser sa voix.

Maîtriser sa communication non verbale et paraverbale : gestuelle, expressions, modulations de la voix et débit de paroles.

3. Les notions de faits et d'opinions de jugements :

Identifier et s'adapter aux émotions de son interlocuteur.

Développer une argumentation.

4. La notion d'empathie et la communication non violente :

Comprendre les mécanismes d'un conflit et utiliser les méthodes appropriées de résolution de conflit.

Conclure une situation de conflit.

5. Ateliers pratiques :

La pratique d'exercices de communication grâce à des techniques reconnues.

Public

Tout salarié et assistant maternel du particulier employeur.

Tout demandeur d'emploi.

Tout salarié de branches extérieures à celles du particulier employeur.

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de posséder de prérequis en amont.

Certification

Formation non certifiante.

Pour plus d'informations, nous contacter par téléphone au 01 60 80 91 52 ou par mail à contact@horizons91.fr



Moyens pédagogiques

Salles de formation en corrélation avec le nombre de stagiaires présents, équipées d'un paperboard et / ou d'un tableau blanc et/ou d'un vidéoprojecteur.

Remise de supports pédagogiques écrits pour chaque séquence de formation.

Tableaux récapitulatifs.

Vidéos, témoignages, articles de presse.

Jeux de rôle, études de cas.

Moyens d'évaluation

Afin de permettre d'évaluer les acquis de chaque stagiaire, le QCM (début de formation – fin de formation) permettra de vérifier si les principes essentiels découlant de la formation ont bien été acquis par chacun d'entre eux. Ces résultats seront adressés ultérieurement sous la forme d'une attestation visée par l'organisme de formation afin de permettre à celui-ci de disposer du temps nécessaire pour évaluer les acquis.

Par ailleurs, une évaluation de la satisfaction du stagiaire à travers un questionnaire (qualité organisationnelle et pédagogique de la formation) sera effectuée en fin de formation.

Méthodes pédagogiques

L'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des stagiaires afin de cibler au mieux les attentes des participants.

Tout au long de la formation, le formateur veillera à adapter le processus pédagogique aux stagiaires présents.

L'action de formation se déroulera dans le respect du programme de formation remis préalablement aux stagiaires en s'appuyant sur une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques contribuant au transfert de connaissance et à l'acquisition des compétences visées.

Les séquences seront accompagnées de supports pédagogiques écrits permettant de suivre le déroulement de la formation et de s'y référer ultérieurement.

Les techniques pédagogiques suivantes seront privilégiées :

- Apports théoriques en ouverture de séquences ou clôturant une activité collective ou en sous-groupe de réflexion.
- Observation de situations (vidéos).
- Activités en individuel et en groupes (analyse).
- Mises en situation.
- Exercices pratiques.

Moyens d'encadrement

L'encadrement des stagiaires sera assuré par la direction et la coordination d'Horizons ainsi que par le formateur.

Modalités d'accès : Inscription directe auprès d'Horizons pour les salarié(e)s et assistant(e)s maternel(le)s du particulier employeur (un dossier sera à compléter à destination d'IPERIA l'Institut) ou positionnement par une entreprise.

Délais d'accès : Variable car en fonction de la programmation annuelle. 4 mois au plus.

Modalités d'organisation : Formation en continue ou séquencée sur 2 semaines et en présentiel.

12 stagiaires environ.

Accessibilité : Bâti plain-pied - couloirs larges - salle accessible directement depuis le parking.

RER C à 20 minutes à pied et lignes de bus à 5 minutes.

Formateurs

- Praticienne certifiée en PNL, psychopédagogie et Gestion des conflits

Lieu

Étampes. Possibilité d'organiser cette formation sur d'autres sites géographiques à la demande du client ou du commanditaire.

Durée et dates

Durée : 14 heures. De 9 h 00 à 17 h 00.

Dates : formations semestrielles. Nous contacter.

Pour aller plus loin

Pour plus d'informations sur les indicateurs de résultats (taux de satisfaction, de certification, d'insertion dans l'emploi, nombre de stagiaires formés, ...) visitez notre site internet www.horizonsformations.fr