

Objectifs de formation

À l'issue de la formation, chaque participant sera capable de :

- ◆ Identifier les mécanismes fondamentaux de la communication interpersonnelle
- ◆ Repérer son propre style de communication et ses effets sur autrui
- ◆ Structurer un message clair, en utilisant notamment le message « je »
- ◆ Pratiquer l'écoute active : questionner, reformuler, faire preuve d'empathie
- ◆ Décoder le langage non verbal et le paraverbal dans les échanges
- ◆ S'affirmer avec assertivité, sans passivité ni agressivité
- ◆ Désamorcer une tension ou un désaccord grâce à la méthode DESC
- ◆ Mobiliser l'ensemble de ces compétences dans une mise en situation intégrative

Programme pédagogique

Les fondamentaux de la communication

Schéma émetteur/récepteur, notion de « bruit » ; axiomes de Watzlawick ; répartition verbal/paraverbal/non-verbal (Mehrabian) ; exercice « téléphone arabe » pour visualiser la déformation d'un message

Mieux se connaître dans sa communication

Les styles de communication : passif, agressif, manipulateur, assertif ; positions de vie en Analyse Transactionnelle ; auto-diagnostic de son style dominant à partir de situations vécues

S'exprimer clairement

Le message « je » versus le message « tu » ; structurer un message avec la Communication Non Violente (observation, sentiment, besoin, demande) ; entraînement à la reformulation d'un message flou en message clair

Développer l'écoute active

Les quatre réflexes de l'écoute active (questionner, reformuler, observer, se taire) ; écoute empathique (Rogers) ; exercice d'écoute en trinôme (un émetteur, un récepteur, un observateur) avec grille d'observation

Décoder le non-verbal et le paraverbal

Posture, gestuelle, regard, distance interpersonnelle ; le ton, le débit, les silences ; repérer les incohérences entre le verbal et le non-verbal

S'affirmer sans agresser : l'assertivité

Principes de l'assertivité ; formuler une demande, un refus ou un désaccord sans agressivité ni passivité ; techniques de résistance à

Financement

Tarif : formation pouvant être prise en charge par l'OPCO dans le cadre du plan de formation

- Pour les salariés d'entreprise ou d'association :
 - en inter : 280 € par personne
 - en intra : 1 400 € à Étampes (pour un autre site géographique, nous consulter)

Public

Tout salarié ou demandeur d'emploi.

Prérequis

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

Certification

Formation non certifiante.

la pression (disque rayé, brouillard)

Désamorcer les tensions et gérer les désaccords

Repérer les signaux de montée en tension ; la méthode DESC pour recadrer sans blesser ; recevoir un feedback ou une critique sans se braquer ; techniques de désamorçage (reformulation, questionnement, pause)

Mises en situation intégratives

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.

Vidéos, témoignages, articles de presse.

Jeux de rôle, études de cas.

Moyens d'évaluation

Afin de permettre d'évaluer les acquis de chaque stagiaire, l'évaluation des mises en situation 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
- Brainstorming.

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 ou positionnement par une entreprise.

Délais d'accès : Variable car en fonction de la programmation annuelle. 2 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

- Formateurs ayant une grande expérience dans le coaching professionnel en entreprise

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