

## Fiche technique

**REFERENCE N2-331**

**DUREE** : 7 heures

**COUT** : 1 250 €

# ADOPTER UNE COMMUNICATION EFFICIENTE EN MILIEU DE TRAVAIL

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Acquérir les outils nécessaires pour communiquer efficacement et de façon constructive dans son milieu professionnel.

## PUBLIC

Tous salariés

## PREREQUIS

Pas de prérequis nécessaire

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Être capable de

- Identifier ses modes de communication et ceux des autres.
- Améliorer la co-construction grâce aux apports de la Communication Non Violente.
- Maîtriser les techniques de l'écoute active.
- Gérer les situations de communication difficile en étant assertif.

## CONTENU

- **MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX COMMUNIQUER**
  - Repérer son type de personnalité
  - Identifier son fonctionnement psychologique, ses croyances et ses valeurs
  - Comprendre ses modes de comportement en situation personnelle et professionnelle
- **LA COMMUNICATION NON VIOLENTE : PRINCIPES ET APPLICATIONS**
  - Identifier ses modes de communication et ceux de ses interlocuteurs
  - Repérer ses forces et ses points de vigilance
  - Modifier son comportement et ses actions pour une meilleure communication avec ses collaborateurs.
  - Maîtriser les techniques de l'écoute active
  - Développer un climat de coopération

➤ **GERER LES SITUATIONS DE COMMUNICATION DIFFICILES**

- Formuler une demande ou une requête
- Exprimer un grief ou un désaccord de manière efficace et non agressive
- Traiter les objections, anticiper et gérer les conflits

### OUTILS PEDAGOGIQUES

- Séances de formation en salle / vidéoprojecteur
- Exposés théoriques et pédagogie participative / paper-board ou tableau
- Cas pratiques / paper-board ou tableau
- Partage d'expériences
- Autodiagnostic
- Mises en situation

### ORGANISATION PRATIQUE

- 1 journée, horaires : 08h30 à 12h00 / 13h00 à 16h30 (*modulables*)
  - Lieu de la formation : dans les locaux du Centre Fichter à Saint-Pierre, ou locaux mis à disposition par l'entreprise
  - Nombre de participants : 12 maximum par session.
- Les repas des stagiaires sont libres, non pris en charge par l'organisme de formation.*

### MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

Cette formation est organisée en intra-entreprise.

Elle fait l'objet d'une convention entre l'organisme et le prestataire précisant notamment les dates et lieux de la formation, ainsi que la liste des participants.

La participation de personnes en situation de handicap fera l'objet d'une rencontre préalable avec le référent handicap de l'entreprise ou, à défaut, avec le responsable des ressources humaines pour optimiser leur accueil.

### DISPOSITIF DE SUIVI DE L'EXECUTION ET D'EVALUATION DES RESULTATS

Feuilles de présence

Questions orales ou écrites

Mises en situation

Formulaires d'évaluation de la formation par les stagiaires

### RESPONSABLE PEDAGOGIQUE

Jonathan SAUTEUR – Psychologue du travail