

LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE (PROCESS COM[®])

COMPETENCE VISEE

Mieux se connaître et mieux communiquer en développant sa flexibilité relationnelle

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Mieux comprendre son fonctionnement et celui des autres pour développer une approche bienveillante vis-à-vis de soi et de ses interlocuteurs.
- ✓ Adapter sa communication au profil de ses interlocuteurs pour renforcer l'efficacité de la relation.
- ✓ Anticiper et gérer les comportements sous stress pour restaurer une communication efficace dans les situations tendues.

PROGRAMME

Jour 1 (matin)

Accueil, introduction et tour de table

1. LA COMMUNICATION INTERPROFESSIONNELLE

- Identifier son style personnel de communication : mieux se connaître ; découvrir comment les autres nous perçoivent, prendre conscience de son influence
- La communication non verbale
- L'intelligence émotionnelle
- Faire le point sur ses propres atouts et ses axes d'amélioration
- Appréhender la façon dont s'établit une communication :
 - l'écoute et la reformulation
 - développer ses capacités d'écoute et d'observation
 - comprendre les comportements efficaces
- Identifier ses différents interlocuteurs et leur mode de communication respectifs
- S'exercer à établir des communications efficaces :
 - avec son équipe de travail : donner l'information, savoir l'expliquer, savoir faire accepter un changement d'organisation ou de méthode de travail
 - avec sa Direction : comprendre son type de réaction à l'autorité, savoir faire remonter une information, savoir exposer son point de vue et le défendre
 - avec les autres services : reconnaître l'interdépendance des différentes fonctions et rôles, savoir donner l'information, savoir exploiter l'information reçue

Validation des acquis : QCM

Jour 1 (après-midi)

2. LES OUTILS DE LA PROCESS COM POUR MIEUX COMMUNIQUER

- Repérer les caractéristiques des six types de personnalité et leurs modes de communication
- Repérer la zone de confort relationnelle de chaque type de personnalité.
- Comprendre la règle de la communication, et les modes de perception de chaque type de personnalité pour développer une approche bienveillante
- Développer sa flexibilité
- Reconnaître et adopter le "langage" de l'autre pour mieux le comprendre et mieux se faire comprendre
- Nourrir les besoins psychologiques de son entourage pour mobiliser chacun et développer une relation productive
- Repérer ses propres besoins essentiels pour apprendre à se ressourcer et à développer sa disponibilité aux autres
- **TEST « INVENTAIRE DES PERSONNALITES »**

Validation des acquis : mise en situation / exercices pratiques



Jour 2 (matin)

3. TRANSMETTRE SES IDEES ET OBJECTIFS

- Adapter son discours à ses interlocuteurs en fonction de leur rôle dans l'organisation
- Adapter son discours en fonction des objectifs à atteindre
- Choisir des mots percutants et argumenter
- Évaluer la situation et clarifier les objectifs à atteindre
- Écouter son interlocuteur activement, questionner sur ce qu'il dit, explorer, reformuler pour vérifier sa compréhension
- Lever les résistances, comprendre les zones de blocage
- Distinguer compromis et consensus
- Prendre en considération les différents points de vue
- L'approche collaborative et bienveillante

Validation des acquis : mise en situation / jeux de rôle

Jour 2 (après-midi)

4. PREVENIR ET GERER LES COMPORTEMENTS DE STRESS

- Comprendre les effets du stress dans la communication et ce qui génère du stress chez l'autre.
- Savoir revenir à une communication positive.
- Gérer les situations d'incompréhension, inefficacité, conflits, ...
- Connaître les différents types de conflits et agir
- Les différentes attitudes face à un conflit :
 - l'affrontement
 - l'accommodement
 - le compromis
 - la collaboration
- Comment apprécier ses attitudes d'agressivité, de passivité, de manipulation dans les relations de travail
- Savoir s'affirmer dans un face à face sans agressivité, sans manipuler ni être manipuler
- Savoir repérer les situations collectives et individuelles et expliciter la demande : décrire, exprimer et suggérer une solution, analyser les conséquences, transformer la critique en information, savoir critiquer positivement

Validation des acquis : mise en situation / exercices pratiques

5. SYNTHESE DE LA SESSION

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre dans son environnement.
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant.
- Élaboration d'un plan personnel de progrès.

Évaluation et clôture

MODALITES ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Une formation concrète très opérationnelle
- **Étude approfondie du profil de personnalité de chaque participant.**
- Alternance d'apports théoriques, méthodologiques et d'exercices pratiques
- Mises en situations ciblées et simulations construites à partir de l'analyse en amont par le formateur des difficultés relevées pour chaque participant et en fonction du secteur d'activité
- Remise d'un document de synthèse et d'un certificat de qualification de formation professionnelle à chaque participant
- Évaluation des attentes et des acquis en amont
- Évaluation des compétences et de la formation à la fin de la session – suivi post-formation
- Remise de documents de synthèse.

DUREE

2 JOURS (14 heures) en **présentiel**



PREREQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire

PUBLIC VISE

Toute personne souhaitant mieux communiquer : manager, chef de projet, collaborateur.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Groupe de 2 à 6 participants

MODALITES EVALUATION

Évaluation « à chaud » à l'issue de la formation et évaluation des acquis en amont et à la fin de la session pour mesurer la progression et l'acquisition des compétences.

Évaluation « à froid » à 6 mois pour valider la mise en place des compétences sur le poste de travail le cas échéant.

TARIF INTER-ENTERPRISES (PRIX PUBLIC)

1120 € HT

FINANCEMENT ET MODALITES DE REGLEMENT

- Entreprise (Plan de développement des Compétences) : règlement 30 jours à réception de facture
 - Financement personnel : règlement en 2 fois par chèques encaissables au jour du démarrage puis le mois suivant
-

REFERENT

Référent pédagogique et administratif : Maei CATILLON maei.catillon@interactif.eu 01 47 23 84 20

PROFIL FORMATEUR

Formateur senior spécialisé sur les thématiques Communication, prise de parole, leadership et maîtrisant les outils de la ProcessCom© .Coach certifié ayant plus de 10 ans d'expérience dans la formation d'adultes.

LIEU DE REALISATION

2 avenue Marceau 75008 PARIS

ACCESSIBILITE HANDICAP

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite

Adaptation des moyens : Support projeté adapté mis à disposition sur un ordinateur portable individuel pour les personnes malvoyantes, utilisation possible de l'application AVA pour les personnes malentendantes, rythme adapté et fauteuil ergonomique limitant la fatigabilité.

Référent Handicap : Maei CATILLON maei.catillon@interactif.eu 01 47 23 84 20

DELAI D'ACCES

Possibilité de s'inscrire jusqu'à 11 jours ouvrés avant le démarrage.

