

Objectifs

A l'issue de la formation, les participants seront capables de

- Mieux établir avec les autres des relations basées sur le respect, la confiance et l'écoute, susceptibles de prévenir les conflits
- Eviter la plupart des « pièges » habituels des relations inter personnelles
- Utiliser plus efficacement l'écoute dans toutes les situations de résolution de problème, réunion de travail, échanges interhiérarchiques...
- S'affirmer dans ses demandes, ses réponses, ses refus, transmettre des messages clairs
- Prendre davantage de recul en situation de tension, éviter plus facilement la contagion émotionnelle.

Public

Animateur ou responsable d'équipe avec ou sans lien hiérarchique.

Nombre de participants

3 mini – 12 max

Pré requis

Aucun

Méthodes et moyens pédagogiques

- Apport théorique
- Pratique avec de nombreux exercices de découverte, d'expérimentation et l'aide de la vidéo si le groupe le souhaite
- Travaux individuels et en sous-groupe
- Etude de cas réels
- Remise de documentation, grilles d'analyse, "fiches conseil"
- Mise à profit du temps d'intersession pour l'expérimentation sur le terrain

Modalités d'évaluation

Le formateur mettra en œuvre des outils d'évaluation (QCM – Exercices pratiques) pour valider les acquis

Validation

Attestation de stage

Programme

Comportements relationnels adaptés selon les besoins : savoir informer, reporter à sa hiérarchie, communiquer, écouter

- Principes de la communication interpersonnelle : langage et paralingage, parasites, cadre de référence, singularité des individus, feed-back ...
- Techniques de l'écoute active à sa communication quotidienne
- Attitude appropriée à la situation de communication
- Filtrer les informations en faisant la distinction objectivité/subjectivité

Modes de communication en fonction des situations et des objectifs visés (visuel, oral, écrit)

- Avantages et inconvénients des modes de communication à disposition dans l'entreprise
- Mode de communication le plus adapté au message à faire passer
- Amélioration du fond et la forme de ses messages en prenant en compte le mode de communication choisi
- Briefings d'équipe

S'affirmer positivement dans ses relations

- S'affirmer positivement dans ses relations
- Attitudes positives et négatives chez soi et les autres face aux situations tendues et aux comportements difficiles
- Application de l'affirmation de soi aux situations de management courantes : émettre et recevoir une critique, donner des consignes