

Communiquer efficacement

Renforcer les dynamiques relationnelles avec la communication assertive

version V3.1 - septembre 2021

Action de formation en intra-entreprise.

Présentation

Vous voulez instaurer dans vos équipes un mode de communication inter-personnelle qui favorise les relations de confiance, l'engagement, l'entraide et le **droit à l'erreur**.

Vous êtes persuadé que la valeur construite par le collectif est très supérieure à la somme des talents de chacun et vous souhaitez permettre à chacun de **développer son audace, savoir oser**.

Vous souhaitez sortir des malentendus, des non-dits et **réguler les tensions dans votre équipe / projet ou avec vos collègues**.

La communication assertive est une voie privilégiée pour établir les bases d'échanges ouverts, efficaces et fructueux, sources de développement de l'entreprise, basés sur **l'écoute active et le questionnement**.

Élaborée à partir de la communication non violente, de la médiation et des dynamiques relationnelles, la communication assertive - également appelée communication positive - renforce les capacités d'expression, d'écoute, de connexion et de négociation.

Objectifs

- Développer une communication authentique pour construire des relations durables et bâtir des projets communs.

À l'issue de la formation, les participants seront en mesure de :

- Communiquer avec assertivité avec la méthode OSBD
- Pratiquer l'écoute active et déjouer les pièges
- Gérer ses émotions
- Connaître les clés d'un feedback efficace

Durée et modalités d'organisation

- sur 2 jours consécutifs en présentiel (14 heures)
- ou sur 2 jours consécutifs en classe virtuelle accompagnée par un formateur en mode synchrone 100% du temps (14 heures)

Limite d'effectif :

- 12 stagiaires maximum en présentiel
- 8 en classe virtuelle

Public visé

Cette formation s'adresse à toute personne désireuse d'améliorer sa communication et ses compétences relationnelles avec ses collègues, partenaires ou clients.

Elle est particulièrement appropriée pour les personnes travaillant en mode transversal, les managers, les responsables de projets, les animateurs de réseau.

Pré-requis

Aucun.

Progression pédagogique

Jour 1

- Communiquer avec aisance & assertivité
 - Les critères d'une demande recevable
 - Identifier ses modes réactionnels
 - Lien entre communication & énergie
- Expérimenter l'écoute active
 - Les clés d'une écoute efficace
 - Techniques de questionnement et de reformulation
- Déceler les obstacles à la communication
 - Jugements, interprétations, préjugés...
 - Effet pygmalion, mécanisme de l'a priori et le triangle de Karpman

Jour 2

- Déjouer les erreurs d'interprétation
 - Réalité ou perception de la réalité ?
 - Eviter les malentendus et rester factuel
- Gérer ses émotions
 - Savoir les identifier et connaître ses besoins
 - Répondre de façon adaptée en restant centré
 - 3 techniques de centrage
- Dialoguer via la méthode OSBD
 - Pour quelles finalités ?
 - La méthode OSBD en détail
- Réaliser un feedback efficace
 - Typologies de feedback
 - Les clés d'un feedback efficace

Équipe pédagogique

Nos formations sont animées par nos formateurs praticiens expérimentés, certifiés dans leur domaine de compétences et qui ont plus de 15 ans d'expérience professionnelle :



Stéphanie **NONCENT**

Formateur, Master Coach, Auteur, Conférencier en
Neurosciences appliquées et en Psychologie Positive
Praticienne certifiée en cohérence cardiaque et Analyste
certifiée MPO (Management et Performance
Organisationnelle)

Ressources mobilisées

Les principes de la communication collaborative sont présentés sous forme ludique et interactive. L'apprentissage repose sur une combinaison d'apports théoriques et d'apprentissages par l'expérimentation, au travers de situations professionnelles de la vie quotidienne. La formation privilégie les mises en situations et jeux pédagogiques dans le respect des participants.

En format présentiel :

- Accueil dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Outils pédagogiques papier
- Livret de formation papier remis au début de la formation, afin de permettre la prise de notes.

La formation a lieu en inter-entreprises dans nos locaux spécialement équipés : 11 rue Béranger 92100 Boulogne-Billancourt.



En format classe virtuelle :

- Lien d'accès à notre outil de visioconférence et à notre plateforme collaborative digitale en mode SAAS pour les ateliers en ligne animés par le formateur en mode synchrone.
- Livret de formation accessible sous forme numérique à l'issue de la formation.

Les stagiaires ont également un accès individuel à la page extranet de la formation, qui rassemble :

- le lieu de la formation
- le planning de la formation
- le règlement intérieur
- les évaluations à remplir
- la page de suivi pédagogique individuel
- le programme de formation
- les documents partagés éventuels
- les moyens de connexion pour la classe virtuelle, les liens éventuels à tester avant la classe virtuelle et le téléphone + mail d'une personne à contacter en cas de difficulté lors des tests (réponse sous 24h ouvrées) et le téléphone + mail d'une personne à contacter joignable le jour j de la formation (dépannage immédiat avec des outils de backup (Skype, Google Meet, Zoom...)).

Modalités de suivi de l'exécution et évaluation des résultats

Les moyens mobilisés pour mesurer à l'aide de critères objectifs les besoins et attentes, les acquis du Participant en cours et à la fin de la prestation sont :

Suivi de l'exécution :

- Émargement par demi-journée

Evaluation diagnostic :

- Entretien téléphonique avec le Participant ou l'Entreprise Bénéficiaire pour évaluation des besoins et attentes
- Évaluation pré-formation : attentes et auto-positionnement préformation du Participant

Evaluation formative :

- Mises en situation et débriefings réguliers
- Questions orales ou écrites (QCM)

Evaluation sommative :

- Évaluation à chaud et auto-positionnement à la fin de la formation
- Évaluation à froid et auto-positionnement 1 à 2 mois après la formation
- Bilan à chaud de l'intervenant
- Enquête satisfaction du commanditaire
- Enquête satisfaction du financeur

Modalités de validation

La validation du parcours de formation tient compte de l'auto-positionnement à chaud par le stagiaire à l'issue de la formation (50%) et des résultats des évaluations formatives (50%).

La validation se fait par obtention d'une note minimale de 10/20.

- Délivrance d'une attestation individuelle de formation remise au stagiaire.
- Délivrance d'un certificat de réalisation remis au commanditaire et au financeur.

Dates

Intra : Selon vos besoins (France et international)

Tarif

Tarif intra : sur devis

Le tarif de la formation dépend du lieu de formation (dans vos locaux ou non), du nombre de participants et des frais éventuels de déplacement (France entière et international).

Ces frais tiennent compte de la conception pédagogique, des supports et du matériel pédagogiques.

Les conditions de règlement sont prévues dans les conditions générales de vente (CGV) transmises avec le devis et consultables sur le site creagile.fr.

Modalités d'accès

Un entretien préalable avec le futur Participant (inter-entreprise) ou le Bénéficiaire Employeur (intra-entreprise) est proposé avant toute signature de convention de formation.

L'objectif est de valider la pertinence du projet de formation en fonction des objectifs et compétences professionnels du stagiaire ou de la stratégie de l'employeur. Le cas échéant, cet échange permet de proposer un parcours personnalisé au stagiaire ou construire un programme sur mesure plus adapté aux besoins de l'employeur.

Une attention particulière est portée à l'accompagnement des personnes en recherche d'insertion professionnelle.

Cet entretien porte aussi sur l'assistance pour l'établissement des dossiers administratifs et de financement de la formation et permet de faciliter l'entrée en formation.

Selon les publics, cet échange peut porter sur (liste non exhaustive) :

- les formations adaptées aux besoins et aux acquis du futur stagiaire
- les acquis au terme de la formation
- la sanction (attestation, certificat...)
- les critères et conditions à respecter pour optimiser les chances de réussite
- les possibilités d'accès à un parcours pédagogique personnalisé ou d'adaptation du programme
- les possibilités de financement de la formation et les délais incompressibles de réponse des financeurs (OPCO, Pôle Emploi)...

Délai d'accès

4 semaines minimum entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation.

Ce délai peut être allongé en cas de démarches administratives indépendantes de notre volonté (délai d'émission du bon de commande du client entreprise, délai d'accord de

financement OPCO...) ou d'accueil de personnes en situation de handicap nécessitant une adaptation des moyens de la prestation.

Ce délai peut être raccourci en l'absence d'organisme financeur ou en cas de financement CPF sur des formations inter-entreprises planifiées, sous réserve de places disponibles.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Toute situation de handicap d'un Participant doit être signalée préalablement à l'inscription, afin de mettre en oeuvre les moyens nécessaires pour l'adaptation des locaux et des moyens de la prestation en fonction du handicap. Vous serez mis en relation avec notre référent handicap. Le délai d'accès à la formation peut être allongé et le cas échéant, vous pourrez être orienté vers une structure d'accompagnement dans notre réseau de partenaires du champ du handicap.

Référent pédagogique et administratif - Référent handicap



Marie-Aude **GOMOT**

Référent Pédagogique et Administratif

magoumot@creagile.fr 01 87 42 57 45