

DÉTAILS DE LA FORMATION

+ OBJECTIFS

- Apprendre à communiquer efficacement dans un environnement transversal.

+ Public

- Toute personne travaillant en mode transversal qui a besoin de collaborer avec d'autres sans lien hiérarchique

+ Prérequis

- Aucun prérequis

+ Durée

- 2 jours, soit 14 heures

+ Nombre de stagiaires par session

- de 1 à 10 par groupe

+ Budget

- Inter-entreprises : 360 € H.T / personne
- Intra entreprise : nous consulter

+ Accessibilité aux personnes handicapées

- Module de formation ouvert à tous
- Adaptations possibles, nous contacter via le formulaire de contact sur notre site web

+ Modalités d'accès

- Nous contacter via le formulaire de contact sur notre site web
- Inscription au module après évaluation

+ Délai d'accès

- 4 semaines et sera en fonction des disponibilités de nos formateurs

+ MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Cours en face à face pédagogique
- Mises en situation par l'étude de cas pratiques
- Remise d'un support contenant le cours du module de formation suivi

+ MODALITÉS D'ÉVALUATION ET FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION

- Enquête de satisfaction stagiaire
- Bilan formateur / formatrice
- Remise d'une attestation individuelle de formation
- Délivrance d'une grille des compétences
- Enquête de satisfaction client

PROGRAMME DE FORMATION

+ LES PRINCIPES DE BASE DE LA COMMUNICATION

- Schéma et règles de base de la communication :
 - l'émetteur, le message, le récepteur, les interférences
- Les fondements de la communication
- Les critères d'une communication efficace
- Les éléments précis qui génèrent la réussite ou l'échec d'une communication au quotidien
- Les mécanismes de la pensée
- Le traitement de l'information et les comportements professionnels efficaces

+ SAVOIR S'ADAPTER A SON INTERLOCUTEUR, A LA SITUATION

- Adapter son mode de communication au contexte, à la situation
- Repérer les caractéristiques relationnelles d'une situation
- Choisir le mode de communication adapté à la situation
- Anticiper et gérer les désaccords
- S'affirmer dans les relations transversales
- Agir efficacement en situation de groupe :
 - la réunion transversale
- Inscrire les relations dans une logique constructive
- Apprendre à critiquer de manière constructive.
- Accepter d'être critiqué
- Savoir faire une demande délicate :
 - la méthode FISC
- Remplacer les comportements de fuite, d'agressivité ou de manipulation par l'empathie
- Etre à l'écoute de son interlocuteur par la communication non verbale

+ SAVOIR MOTIVER ET DONNER ENVIE DE COOPERER

- Les clés de la pédagogie :
 - bien expliquer avant de solliciter pour faciliter l'adhésion
- Agir sur les leviers de l'influence sans autorité statutaire.
- Mobiliser les énergies autour d'objectifs communs.
- Développer des comportements de coopération :
 - savoir négocier et établir des relations coopérantes
- Développer son influence pour mobiliser sans autorité hiérarchique
- Motiver ses interlocuteurs autour de la fonction.
- Gérer les relations avec la ligne hiérarchique.

+ SAVOIR ANTICIPER ET GERER LES SITUATIONS DIFFICILES ET LES CONFLITS

- Identifier et analyser les situations difficiles et les conflits
- Connaître le pouvoir des mots
- Adopter l'écoute adaptée et les comportements efficaces :
 - s'affirmer sans agressivité, maintenir l'intérêt, savoir formuler une demande, savoir dire non
- Désamorcer et gérer les situations difficiles et les conflits :
 - repérer les pièges et les effets manipulatoires, anticiper les objections, établir un vrai dialogue

+ BILAN DE FORMATION