

## PROGRAMME

Améliorer votre communication relationnelle grâce au modèle Process communication®

Durée : 2 jours, soit 14h

Public : Tout public, pas de pré-requis

Formatrice : Florence Cabanis

### 1) OBJECTIFS DE LA FORMATION :

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant mieux gérer ses relations interpersonnelles, et accroître l'efficacité de sa communication dans chaque situation (relation de travail, management et animation d'équipe, conduite de réunion, gestion de projets, situation conflictuelle...)

Elle est basée sur une meilleure compréhension des leviers qui favorisent ou pénalisent la qualité d'une relation avec son interlocuteur, et sur les moyens de « rattraper » une situation, pour éviter des incompréhensions ou conflits, et réagir avec pertinence.

- Comprendre les attentes de son/ses interlocuteur (s) et se faire comprendre plus aisément (communication, prise de parole, argumentation, négociation...)
- Adapter sans effort sa communication et son langage à l'autre, pour convaincre, mettre en action, négocier, éviter des conflits inutiles... : « Avoir des bons mots au bon moment ».
- Mieux comprendre et gérer les comportements négatifs et de stress dans les relations interpersonnelles classiques de management ou de communication trouvent leurs limites.

### 2) PEDAGOGIE DE LA FORMATION :

Cette formation est centrée sur les techniques comportementales et de communication adaptées à chaque situation ; elle est éminemment pratique, basée sur des mises en situations jeux de rôles et décryptage d'après des extraits de vidéos (fournies par la vidéothèque ©Kcf) . Elle s'adapte aussi bien à un groupe qu'en individuel.

### 3) CONTENU :

1<sup>ère</sup> journée : Les bases d'une communication efficace

- Les règles de base d'une bonne communication
- Savoir écouter et comprendre les attentes de mon interlocuteur
- Repérer ma propre manière d'être en relation avec lui, et repérer sa manière d'être en communication avec moi
- Apprendre à utiliser le bon canal de communication et le domaine de perception d'une situation adaptés à mon interlocuteur, pour échanger efficacement avec lui, le convaincre, le faire agir dans les meilleures conditions
- Décrypter les besoins psychologiques sous-jacents (ce qui fait marcher ou motive mon interlocuteur ou collaborateur : comment les détecter, comment les satisfaire ? ) pour individualiser et rendre plus efficaces mes relations.

2<sup>ème</sup> journée : Les comportements qui pénalisent une bonne communication

- Ce qui pénalise la communication et la qualité des relations
- Les comportements de stress (non satisfaction des besoins psychologiques)
- Chez moi
- Chez l'autre
- Les conséquences du stress sur la communication, le management, l'efficacité relationnelle
- Comment réagir efficacement pour rattraper une situation délicate, et éviter stress et conflits ?
- Mise en application pratique : le management, les styles de management adaptés à chacun
- Mise en application en jeu de rôles sur la base du vécu du (des) participants et d'une base de données de cas préparés par l'animateur :
  - Argumentation
  - Animation de réunion
  - Management opérationnel
  - Gestion d'un conflit, négociation...