



Communication efficace

► Objectif de la formation

- Développer son efficacité relationnelle.
- Gagner de l'aisance dans la conduite de ses entretiens quels que soient les enjeux et les difficultés.
- Traiter simplement et avec sérénité des situations complexes ou potentiellement conflictuelles.
- "Oser" plus souvent.
- Savoir réagir de façon constructive quels que soient les événements et les circonstances.

► Public(s) concerné(s)

- Tous les collaborateurs

► Nombre de participants

- De 5 à 8 participants maximum

► Format - Durée

- 2 jours en salle + 2 accompagnements téléphoniques individuels (16 heures au total).

► Méthode pédagogique

- « L'adulte apprend et retient en expérimentant et mesurant rapidement une efficacité concrète ».
- Découverte des meilleures pratiques relationnelles par des mises en situation permanentes (démarche empirique).
- Simulations filmées (exercices, jeux de rôles).
- 80% du temps est consacré à des mises en situation : dans le métier des participants, sur ses relations au quotidien (interne-externe).
- Accompagnement téléphonique : Un formateur aide chacun à préparer ses entretiens à venir, et à se "muscler" pour les conduire efficacement. Intérêt du « huis-clos » pour traiter les cas plus personnels ou strictement confidentiels.

► Programme

Maîtriser un véritable processus qualité appliqué à la conduite des entretiens

- Chaque participant remplit en amont de la formation un questionnaire pour préciser ses besoins, ses attentes.
- **Préparer** son entretien : réunir avant et formaliser les éléments nécessaires, être clair avec soi-même pour pouvoir l'être avec l'autre, définir ses attentes à partir de critères objectifs (et non des difficultés pressenties).
- **Démarrer** : en installant les éléments d'un échange productif : clarté, respect, écoute
- **Ecouter** : acquérir une véritable rigueur en matière d'écoute de l'autre, de soi. Découverte et entraînement à la véritable empathie.
- **Conduire** : savoir maintenir, rétablir l'entretien dans un mode constructif toujours orienté résultat
- **Terminer** : valider les résultats, formaliser la suite, pérenniser la relation indépendamment de l'atteinte de l'objectif.

Installer les conditions d'un dialogue constructif avec son (ses) interlocuteur(s) pour gagner :

- **Du temps et de l'énergie** : en identifiant plus vite le « bon chemin » pour produire un résultat partagé, créer un climat positif et de confiance mutuelle
- **De l'efficacité** : avec une communication et une écoute précises, rigoureuses, toujours en phase avec l'objectif poursuivi.
- **De l'aisance** : pour affirmer ses positions, ses besoins, dans le respect de ses interlocuteurs ; développer une autorité managériale légitime, source d'estime et de motivation.
- **De la sérénité contagieuse** pour aborder les situations délicates ou à fort enjeu quel qu'en soit le contexte.

► Nos stagiaires nous disent...

- « Au-delà d'une structure très simple, un savoir-être enthousiasmant et contagieux ! »
- « Du bon sens : efficace et vraiment pratique ! »
- « Des clés et des réflexes simples inscrits dans le temps ! »
- « Applicable quotidiennement pour petits et grands enjeux »