



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)

▶ Méthode pédagogique

- Pratique diorem® de la communication constructive
- « Chacun 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 et le quotidien des participants
- 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 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 de 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 vers une 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 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 de comportement légitime, source d'estime et de motivation
- **De la sérénité contagieuse** pour aborder les situations délicates ou à fort enjeu

▶ Nos stagiaires nous disent...

- « Au-delà d'une structure très simple, un savoir-être authentique, enthousiasmant et contagieux ! »
- « Epoustouflant : un confort et une sérénité pour le collaborateur, un vrai bénéfice concurrentiel pour l'entreprise »
- « Que de croyances bousculées ! Des clés et des réflexes simples inscrits dans le temps »
- « Des années après, j'utilise toujours les outils de la pratique diorem ; ils m'ont apporté audace et fluidité dans ma communication quotidienne »