

## COMMUNICATION CONSTRUCTIVE

### Pour des relations plus efficaces et apaisées

Public cible :  
Pour toutes personnes dont la qualité de leurs relations est un atout dans l'exercice de leur métier

Durée de la formation : 2 jours  
Durée par stagiaire : 14 heures  
Nombre de stagiaires maximum : 6/8  
Aucun prérequis exigé pour ce module

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

#### A la fin de ce module, les participants :

- ✳ Auront une vision claire des différents modes de communication et de leurs conséquences sur les relations au travail,
- ✳ Seront d'accord sur ce qu'il convient de faire en matière de communication constructive, et auront compris la manière d'y parvenir en situation professionnelle,
- ✳ Auront identifié ce qu'ils font déjà de manière naturelle ou empirique, dans le cadre de leur travail,
- ✳ Auront identifié les processus constituant une communication constructive sur toutes les étapes d'un entretien : Se préparer, engager un dialogue, conduire un dialogue, conclure un entretien.

#### Ils auront compris l'intérêt de :

- ✳ Clarifier leurs objectifs d'entretiens et les faire partager à un collaborateur ou à ses équipes,
- ✳ Remarier le rationnel et leurs émotions pour mener avec plus d'agilité leurs entretiens professionnels,
- ✳ Ecouter le collaborateur pour mieux avancer avec lui.

#### Ils seront capables de :

- ✳ Rendre clairs, simples et précis leurs points de vue, leurs objectifs, leur décision...,
- ✳ Utiliser des outils d'écoute et d'expression de soi pour conduire leurs entretiens avec plus d'aisance relationnelle,
- ✳ Construire avec ses collaborateurs des solutions partagées,
- ✳ Faire face à des situations et/ou personnes complexes, difficiles,
- ✳ Décider de ce qu'ils veulent améliorer dans leurs pratiques de communication.

### RESULTATS ATTENDUS

- ✳ Gagner du temps en sachant créer les conditions d'un entretien efficace et d'une relation professionnelle basée sur la confiance,
- ✳ Développer de l'efficacité par la maîtrise d'outils d'écoute et d'expression de soi permettant d'être plus précis, plus clair, plus direct vis-à-vis de l'interlocuteur,
- ✳ Trouver de l'aisance en sachant exprimer des positions claires, tout en respectant et en tenant compte des positions de l'interlocuteur,
- ✳ Oser la coopération et explorer des solutions avec ses interlocuteurs.

## LES POINTS CLES DU PROGRAMME

### Les enjeux de la communication constructive

- ✳ Question à partir d'un schéma pour découvrir les différents types de communications et leur impact sur les relations et le travail
- ✳ Focus sur les atouts de la communication constructive dans les relations et l'efficacité professionnelles

### Découverte des processus de la communication constructive à chaque étape d'un entretien

- ✳ Préparer un entretien : définir son objectif, mieux se positionner, tenir compte du contexte
- ✳ Démarrer un entretien en étant direct sur ses intentions
- ✳ Conduire un entretien :
  - ✓ Découverte des processus de l'écoute de soi : émotions, besoins, se positionner
  - ✓ Découverte des processus de l'écoute de l'interlocuteur : quoi écouter, comment le prendre en compte
- ✳ Découverte de l'importance de la conclusion d'un entretien pour :
  - ✓ bien anticiper les futures actions à mener : qui fait quoi quand et pourquoi
  - ✓ valoriser la qualité de la relation avec l'interlocuteur

### Mise en pratique professionnelle sur des situations concrètes

- ✳ Préparation des situations en utilisant les principes de démarrage d'entretien (les situations sont issues de cas réels)
- ✳ Entraînement : engager l'ensemble des processus d'une communication constructive sur l'ensemble des étapes d'un entretien en situation de travail

## MOYENS PEDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT

80% du temps est consacré à des exercices sur des situations réelles vécues par les participants

- ✳ Des supports pédagogiques avec guide de préparation d'entretien/ guide de conduite/ guide de conclusion : Ces supports sont faits pour être utilisés après la formation
- ✳ De la vidéo et des sketches avec le groupe
- ✳ Des échanges productifs sur chaque cas présenté
- ✳ Un conseil personnalisé pour chaque participant

Après le module, un accompagnement téléphonique individualisé ou des ateliers vous sont conseillés pour continuer l'entraînement et ancrer les processus d'une communication constructive dans son quotidien

## DISPOSITIF DE SUIVI ET VALIDATION

- ✳ Une fiche d'évaluation par participant avec des items quantitatifs et qualitatifs
- ✳ Un compte rendu formateur

Un bilan sera fait sur l'ensemble des groupes par Usin'Aire et commenté