

Communication coopérative & bienveillante

Un levier pour la performance



2 jours

€ INTRA

Sur demande

€ INTER

990 € / nets / pers

16 et 17 mars 2020
28 et 29 sept. 2020



Resp. pédagogique : Stéphane TATU



PUBLIC CONCERNE

Tout manager et agent en situation de communication au sein d'un secteur

≥ PREREQUIS

Avoir une équipe à manager

⊗ OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes de la communication et les facteurs qui influencent sa réussite ou ses échecs
- S'approprier des outils qui permettent de diagnostiquer une situation de communication complexe,
- S'approprier des techniques pour améliorer sa capacité de communication et de coopération.

++ GAINS ATTENDUS

- Permettre aux participants de s'approprier des connaissances pour être en mesure de mieux gérer des situations de communication complexe et renforcer leur capacité de coopération.

▣ EVALUATION DES ACQUIS

- Tour de table,
- Questionnaire,
- Evaluation des connaissances à partir de la construction d'un panneau de management visuel

≡ PROGRAMME

JOUR 1 – REPÉRER LES FACTEURS LIMITANTS DANS LA COMMUNICATION ET IDENTIFIER LES PREMIERS LEVIERS POUR AMÉLIORER CONCRÈTEMENT SA QUALITÉ RELATIONNELLE

Matin :

- Expériences de communication**
- Ouverture de la formation par un exercice de mise en situation de communication positive
 - Analyse de pratique – les facteurs de réussite de la situation de communication
 - Analyse de pratique – les facteurs d'échecs d'une situation de communication

Analyse détaillée de facteurs d'influence

- Les différences de perception – mise en situation
- Les différences d'expression / compréhension / interprétation -
- Mise en situation

Après-midi :

- Les facteurs limitants de sa propre communication**
- Apports sur les facteurs limitants (Théories de ROGERS et GOLEMAN)
 - Etude de cas - Matrice de Goleman et conditions de Rogers

Les leviers pour une communication coopérative en situation complexe

- Développer sa posture relationnelle – Les modalités de ROGERS
- Le 50/50 pour la communication coopérative – levier et limite
- Le processus de la communication coopérative – les modalités de ROSENBERG
- Premier entraînement à la mise en pratique du processus de communication coopérative

JOUR 2 – APPROFONDIR LES LEVIERS POUR DÉVELOPPER SES QUALITÉS RELATIONNELLES ET LES METTRE CONCRÈTEMENT EN PRATIQUE

Matin :

- Synthèse des apports et des expériences du Jour 1

Outils d'approfondissement pour développer la communication coopérative

- Les trois registres de relations de BERNE
 - La grille des « positions de vie »
 - L'Analyse des Croyances de DILTS
- Pour chaque outil, illustrations et exercice d'appropriation

Etudes de cas

- Présentation et étude de cas concrets de situation complexe
- Les cas étudiés sont ceux présentés par les stagiaires – situation vécue par le passé ou en cours
- Apports de cas complémentaires par l'animateur en tant que besoin
 - Poursuite de l'entraînement à la mise en pratique du processus de communication coopérative

Après-midi :

Synthèse et perspectives

- Echanges sur les modalités concrètes d'exploitation et d'utilisation de la formation pour améliorer ses qualités de communication / coopérative.