

étape



ÉTUDES ET APPLICATIONS  
ÉCONOMIQUES

●  
FORMATION

## COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC LA PROCESS COMM

**Formateur :** Jean-Pierre AUGAT est un animateur de plus de 80 formations sur les thèmes de l'écoute active et de la process com au CJD depuis 15 ans.

**DUREE :** 2 jours, soit 14h

**PUBLIC :** tout public, pas de **prérequis**

### 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 projet, 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 les bons mots au bon moment"
- Mieux comprendre et gérer les comportements négatifs et de stress dans les relations interpersonnelles
- Individualiser son management, et aller plus loin avec ses équipes, ses clients ou partenaires, là où les outils classiques de management ou de communication trouvent leurs limites

### PEDAGOGIE DE LA FORMATION

90 % de pratique : cette formation est une formation centrée sur les techniques comportementales et de communication adaptées à chaque situation ; elle est éminemment pratique, basée sur des mises en situations et jeux de rôles

### PROGRAMME

#### 1ère journée : Les bases d'une communication efficace

##### Jour 1 : Matin

- 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

##### Jour 1 : Après-midi

- 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.

#### 2ème journée : Entraînement et mise en applicatio

##### Jour 2 : Matin

- 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

# étape



ÉTUDES ET APPLICATIONS  
ÉCONOMIQUES

●  
FORMATION

- 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 des participants, et d'une base de données de cas préparés par l'animateur :

## **Jour 2 : Après-midi**

- Argumentation
- Animation de réunion
- Management opérationnel
- Gestion d'un conflit, négociation ...

## **SUIVI ET EVALUATION**

Feuille de présences émargées sur place.

Attestation de présence et de fin de formation envoyée à l'issue du stage

Evaluation des acquis à la fin du stage.

Evaluation à chaud de la satisfaction fait en ligne et évaluation à froid.