

## Programme de formation

# MIEUX COMMUNIQUER AU TRAVAIL

### 1) OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Connaître les bases de la communication interpersonnelle
- ✓ Maitriser sa communication dans le cadre de la relation de travail
- ✓ Adapter sa communication de manager aux différentes personnalités de son équipe
- ✓ Reconnaître les jeux psychologiques à l'œuvre dans une situation de management
- ✓ Savoir prévenir et gérer un conflit

### 2) COMPETENCES VISEES

- Les bases de la communication interpersonnelle
- Diminuer les obstacles à la communication
- Les bases de la Process Communication®
- Les jeux psychologiques dans le management
- Gérer les conflits

### 3) PUBLIC VISE

Cette formation s'adresse aux personnes qui communiquent dans le cadre de leurs fonctions et qui sont amenés à rencontrer et gérer des situations difficiles dans leur quotidien. Toute personne en situation de travail collectif : chef d'entreprise, manager, collaborateur, technicien.

### 4) PREREQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire à l'entrée en formation.

### 5) CONTENU ET PROGRAMME

#### 1<sup>ère</sup> partie : Les bases de la communication interpersonnelle

Vers une définition commune

Le circuit de l'information

Pratiquer l'écoute active

Manager la relation

## 2<sup>ème</sup> partie : Diminuer les obstacles à la communication

Le besoin de reconnaissance

La vision du monde (cadre de référence)

Eléments influençant la communication et bonnes pratiques pour le management.

## 3<sup>ème</sup> partie : Les bases de la Process Communication®

Histoire de la PCM et principes de base :

- Les perceptions
- Les 6 types de personnalités
- Les canaux de communication
- Les styles d'interactions et environnement préférés

Identifier les personnalités et adapter son management :

- Les besoins psychologiques
- Les modes d'entrée en stress (Drivers et scénarios d'échecs)
- Les stratégies d'interactions
- Les styles managériales en fonction des profils.
- Construire son plan d'actions de communication managériale en fonction des profils de ses collaborateurs

## 4<sup>ème</sup> partie : Les jeux psychologiques dans le management

Les bases des jeux psychologiques et relationnels dans le management :

- Le Triangle dramatique
- Les 3 rôles PSV
- Les jeux psychologiques et transactionnels
- Les triangles internes

Savoir mettre en pratique les outils du Dr Karpman pour sortir des jeux relationnels en management :

- Le triangle compassionnel
- Les boucles de l'écoute : S.E.V.F. et C.A.S.E.+
- L'Iceberg de l'information ou comment éviter les malentendus
- Les 5 options issues de l'Analyse transactionnelle

## 5<sup>ème</sup> partie : Gérer les conflits

Acquérir les notions de bases sur les conflits :

- Définition et émergence d'un conflit
- Une approche des situations
- Les catégories de conflits
- Les phases d'un conflit

Analyser les réactions face à ces situations :

- Les attitudes face au conflit
- Les 5 styles de gestion des conflits

Prévenir les situations de conflits et gérer son comportement lorsqu'elles se présentent :

- La négociation
- La CNV (communication non violente)
- La médiation
- La prévention

### **6 ) MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT**

- Méthode pédagogique basée sur des méthodes participatives, explicatives et interrogatives et alternant apports théoriques et échanges d'expériences.
- Les apports théoriques et méthodologiques sont illustrés par des exercices et mises en situation.
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des notions et des méthodes.
- La formation sera réalisée en présentiel sur le site du client ou dans la salle de formation prévue à cet effet.
- La mise en pratique après chaque apprentissage théorique.

### **7 ) MATERIEL PEDAGOGIQUE**

L'organisme de formation met à disposition, pour le but de la formation en présentiel :

- Une salle dédiée permettant la vidéo projection
- Vidéo projecteur
- Ordinateur pour le formateur
- Support PPT formateur
- Support individuel de formation
- Support papier pour la prise de note

Le stagiaire devra s'équiper, s'il le souhaite, du matériel informatique nécessaire à sa prise de note et à ses travaux pratiques.

V.2.0 - Mis à jour le 15/03/2023

**C Bo Talents**

**« Faire pousser les graines du talent »**

Tel. : 06 46 92 79 66 | Email : contact@cbotalents.fr | 128 boulevard Jean Jaurès 37300 Joué-les-Tours

SASU au capital de 1 500 € | SIRET 880 975 990 00024 RCS Tours

APE 7022Z | TVA intracommunautaire FR22880975990

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 24370400237 auprès du préfet de la Région Centre-Val de Loire

#### **8 ) MOYENS PERMETTANT DE SUIVRE L'EXECUTION DE L'ACTION ET D'EN APPRECIER LES CONSEQUENCES**

- Questionnaire de début de formation avant le début de formation.
- Au début et en fin de chaque module un contrôle des connaissances permettra de vérifier que les principes et les méthodes enseignés sont bien acquis.
- Évaluation tout au long de la formation par des cas pratiques, mise en situation... un questionnaire de fin de formation sera fourni pour évaluer la progression des stagiaires.
- À l'issue de la formation il sera remis à chaque personne formée une attestation de formation

#### **9 ) SANCTION DE LA FORMATION**

En application de l'article L.6313-7 du Code du travail, il ne sera pas délivré de certification ou de diplôme à l'issue de la présente formation.

Néanmoins, la présente formation peut faire l'objet d'une attestation dont le titulaire peut se prévaloir.

#### **10 ) ACCESSIBILITE**

Pour chaque demande de formation, nous réalisons une analyse du besoin d'entrée en formation en matière d'accessibilité de la formation à une problématique d'handicap. Cette écoute nous permet, le cas échéant, une adaptation et une compensation pour accueillir les personnes présentant un handicap.

Lors de l'entretien d'évaluation du besoin du stagiaire : L'identification d'un besoin en termes d'accessibilité de la formation à une problématique d'handicap sera abordé

À la suite de l'identification d'un besoin d'adaptation de la formation à un handicap : le lieu, la durée, le déroulé, les supports pédagogiques pourront être adaptés.

En cas de besoin, une liste des partenaires référents handicap du département est consultable et mise à jour régulièrement.

#### **11 ) MODALITES ET DELAIS D'ACCES**

L'accès à nos formations peut être initié, soit par l'employeur, soit à l'initiative du salarié avec l'accord de ce dernier, soit à l'initiative propre du salarié.

L'organisation logistique, technique, pédagogique et financière est établie lors des divers échanges avec notre service formation et le client.

Le délai d'accès aux formations, tient compte de ces différentes formalités afin d'être accessible dans un temps minimum d'un mois avant le début de l'action.