Programme de Formation

MIEUX COMMUNIQUER DANS SES RELATIONS PROFESSIONNELLES

Organisation

Durée : 15 heures et 30 minutes

Mode d'organisation : Mixte

Contenu pédagogique

Public visé

Toute personne souhaitant gagner en habileté et efficacité dans sa communication avec ses collègues.

Particulièrement adapté pour le personnel en milieu hospitalier, ayant à communiquer avec plusieurs services.

Objectifs pédagogiques

Une mauvaise communication grippe les rouages de la collaboration, et rend le travail désagréable. En mettant plus de conscience dans le choix du média, la structuration du contenu d'un message, ou son langage non verbal, les stagiaires auront les clés pour favoriser la qualité de leurs relations professionnelles. Par des activités expérientielles et des mises en situation, cette formation se distingue par son côté interactif, dynamique et pratique.

- Décrire le mécanisme de la communication.
- Employer le média de communication adapté (mail, téléphone, messagerie, réunion …).
- Formuler un message écrit ou oral avec tact et efficacité.
- Favoriser la transmission et réduire les malentendus.
- Gérer un échange sous tension.

Description

- Décrire le mécanisme de la communication
  - Notion d'émetteur, de récepteur, de canal et de bruit.
  - Analyse de cas : mauvaises pratiques et conséquences.
- Employer le média de communication adapté (mail, téléphone, messagerie, réunion…)
  - Avantage et inconvénient de chaque média.
  - 3 critères pour choisir un média : niveau d'urgence, niveau de difficulté, niveau d'importance.
  - Analyse de cas : choisir le média adapté en fonction du message à faire passer.
- Formuler un message écrit ou oral avec tact et efficacité
  - Message écrit : maîtriser les sous-entendus.
  - Rédiger un mail : les bonnes pratiques.
  - Formuler un message oral ou écrit avec tact et efficacité en 4 étapes.
- Favoriser la transmission et réduire les malentendus
  - Écoute active : technique de questionnement et reformulation.
  - Le langage non verbal : posture, voix, regard.
- Gérer un échange sous tension
  - Expliquer et maîtriser le besoin de précipitation dans les échanges sous tension.
  - Fonctions et mécanismes des émotions.
  - Gérer ses émotions par la posture de mise au balcon.

- Identifier l'état émotionnel de son interlocuteur par l'écoute empathique.
- Alterner 3 postures : écoute, mise au balcon et argumentation.

Prérequis

Aucun

Modalités pédagogiques

Méthode pédagogique active et expérientielle, en lien avec le contexte professionnel de l'apprenant. En plus d'un apport théorique , elle implique une démarche inductive. Le principe est, grâce à la mise en situation et l'expérimentation, d'explorer plusieurs postures pour découvrir, acquérir et ancrer les comportements adaptés et les bons automatismes. Les outils pédagogiques utilisés sont principalement celui du théâtre d'improvisation et ceux issus des méthodes de l'acting.

Moyens et supports pédagogiques

- Analyse de cas pratique
- Exercices avec implication physique utilisés en théâtre d'improvisation
- Jeux de rôles
- Support de formation au format pdf.

Modalités d'évaluation et de suivi

- Test de positionnement avant et après la formation.
- Test de compréhension.
- Mises en situation

Informations sur l'admission

L'accès à cette formation peut être initié par l'employeur, ou à l'initiative du salarié avec accord de ce dernier, au moins deux semaines avant le début de la formations. Il se déroule en 3 étapes :

➡️1 - Prenez contact avec nous en cliquant sur "Se préinscrire" ou via nos coordonnées :

Téléphone : 06 37 50 20 55 ou : contact@kolinkis.com.

Nous vous rappellerons et lors d'un premier entretien, nous prendrons en compte votre demande, vos besoins et répondrons à vos questions.

➡️2 - Nous enverrons à votre entreprise un bulletin d'inscription, un programme de formation complet et un devis.

➡️3 - Dès réception de votre bulletin d'inscription et acceptation du devis, nous éditerons votre convention. Après signature, votre inscription sera définitive.

Informations sur l'accessibilité

Pour permettre l'accès de cette formation aux personnes en situations de handicap, Hélène Morre, référent handicap de Kolinkis (à contacter à l'adresse formation@kolinkis.com) sera à votre écoute pour nous faire remonter les besoins d'adaptation.