PROGRAMME DE FORMATION

Mieux communiquer pour mieux travailler ensemble

ORGANISATION

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

CONTENU PEDAGOGIQUE

PUBLIC VISE

L'ensemble des collaborateurs et collaboratrices d'une organisation

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Pratiquer une écoute active dans les échanges professionnels
- Donner et recevoir des feedbacks constructifs qui favorisent l'engagement et la co-construction
- Repérer les signaux précoces de tension et choisir une posture adaptée face au désaccord
- Contribuer à un climat de coopération et de confiance au sein d'une équipe

DESCRIPTION

Accueil et recueil des attentes

Les bases de la communication empathique, inspirée de la Communication Non-Violente

- Pratiquer l'écoute active pour favoriser la relation
- Reconnaître les freins à la communication
- Comprendre ce qui nous anime : distinguer faits, jugements, sentiments et besoins (reconnaissance, autonomie, clarté, soutien, sens), pour mieux décoder ses réactions et celles de ses collègues
- Formuler une demande qui ouvre le dialogue et favorise la coopération

L'art des feedbacks

- Construire un feedback positif ou constructif : fondé sur les observations, menant à une recherche de solution
- Les Dos et Don'ts des feedbacks
- Accueillir les messages difficiles à entendre : éviter la réactivité, choisir ce qu'on en retient
- Développer une culture collective du feedback, pour que les retours circulent au sein de

l'organisation

Gestion des désaccords et les tensions de manière constructive pour préserver la dynamique collective

- Identifier son rapport au conflit (évitement, confrontation, facilitation) pour y répondre plus sereinement
- Reconnaître les conflits en cours ou les prémices des conflits : non-dits, projections, tensions sous-jacentes
- Mettre en place un cadre et mobiliser les bases de la communication empathique pour résoudre les tensions et co-construire les solutions

Synthèse et bilan

PREREQUIS

Aucun pré-requis

MOYENS ET SUPPORTS PEDAGOGIQUES

Moyens pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et méthodologiques, de réflexions individuelles et de travaux collectifs dans une démarche active et participative :

- Apports théoriques courts et illustrés d'exemples issus du monde professionnel
- Mises en situation et exercices pratiques
- Création d'une feuille de route individuelle permettant de préparer la mise en œuvre dans acquis dans son contexte professionnel.

Supports pédagogiques

Le support de formation sera transmis, en format numérique, à chaque stagiaire.

MODALITES D'EVALUATION ET DE SUIVI

En amont de la formation

- Recueil des attentes des stagiaires afin de disposer des informations essentielles au bon déroulé de la formation (profil, niveau, attentes particulières...)
- Auto-positionnement des stagiaires afin d'évaluer le niveau de départ

Tout au long de la formation

- Évaluation des acquis en fonction des objectifs visés avec des questions orales, des exercices, des QCM, des cas pratiques ou mises en situation...

A la fin de la formation

- Auto-positionnement des stagiaires afin de mesurer l'acquisition des compétences
- Questionnaire de satisfaction en ligne