

PROGRAMME DE LA FORMATION

Communication Relationnelle



AZUR RESSOURCES

OBJECTIFS

- Interagir de manière adaptée avec ses interlocuteurs
- Identifier les rouages de la communication
- Prévenir et gérer les situations de conflit

PROGRAMME

- Les rouages de la communication : les différents niveaux et les déterminants
- Les six manières d'écouter et de répondre à son interlocuteur
- Analyser son propre style de communication (Passif, Agressif, Manipulateur, Assertif)
- Identifier les différents états du moi (Adulte, Parent, Enfant) et attitudes d'esprit (Ok, non Ok)
- Savoir s'adapter et développer son empathie (écoute et observation)
- Comment se faire entendre par son interlocuteur grâce à la synchronisation
- La communication comme outil d'influence positive
- L'affirmation de soi : le concept d'assertivité
- Comment prévenir les conflits et les malentendus grâce au contrat de communication
- Les règles de base pour une communication respectueuse
- Les différents points d'appui pour gérer le conflit

MOYENS ET METHODE PEDAGOGIQUE

Apports théoriques, échanges d'expériences et tests autodiagnostic.
Etudes de cas et mises en situation professionnelles. Exercices pratiques
Des documents pédagogiques et un livret récapitulatif de la formation sont fournis.
Une présentation visuelle sous forme de diaporama accompagne le déroulement de la formation.

EVALUATION ET SANCTION DE LA FORMATION

Mesure de la satisfaction globale des stagiaires à l'issue de la formation.
Evaluation à froid sous forme de feuille de route trois mois plus tard pour évaluer l'impact des connaissances acquises sur la pratique professionnelle.
Remise d'une attestation individuelle de formation à l'issue de la formation (sur demande).

PUBLIC CONCERNE

Employés, Superviseurs, Managers, Responsables d'unités ou de services

DUREE DE LA FORMATION ET MODALITES D'ORGANISATION

2 jours (14 heures)

Nombre de stagiaire maximum : 5

PREREQUIS : Aucun

QUALITE DU FORMATEUR

Carlina MAGNAN, psychologue, consultante et formatrice en compétences sociales et managériales. Diplômée de psychologie du travail, psychothérapeute et intervenante en prévention des risques psychosociaux depuis 2005, ses principaux secteurs d'intervention sont l'hôtellerie, la restauration et l'industrie.

LIEU ET DATE : à Définir

Contact:

AZUR RESSOURCES- Carlina MAGNAN

42, boulevard de la Source

06 400 Cannes

Tél. 09 81 12 36 10/ 06 89 49 94 47

Courriel : cc.magnan@gmail.com

Internet : www.psychologie06.fr

N° Organisme de Formation : 93 06 06490 06