

# MANAGEMENT ET COMMUNICATION

## COMMUNIQUER EFFICACEMENT

Mise à jour le 30/01/2024



22 rue des entrepreneurs  
ZI St Joseph 04100 Manosque  
Tél : 04.92.72.82.82  
Mail : [accueil@adfformation.fr](mailto:accueil@adfformation.fr)  
Site web : [www.adfformation.fr](http://www.adfformation.fr)



### 🕒 Dates

**Nous contacter pour connaître les dates.**

### 🕒 Durée

14 heures (présentiel).

### 👤 Public

Manager et dirigeants, salariés.

### 👤 Financements

Entreprise  
OPCO  
Personnel

### 📞 Contact

**Notre équipe vous répond du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 18 h.**

### 🎯 Objectifs

Développer une communication efficace avec ses interlocuteurs (collaborateurs, hiérarchie, collègues, clients, fournisseurs) est essentielle pour une dynamique de travail saine, performante et motivante. Vous apprendrez des techniques et outils pour favoriser les relations harmonieuses, de confiance, de collaboration, en évitant les malentendus, en démêlant des non-dits, en facilitant la gestion des émotions et en clarifiant les demandes et objectifs. Grâce à différentes postures, la posture d'ouverture, la posture d'écoute & d'observation, la posture de questionnement, la posture d'affirmation de soi, vous développerez votre leadership et votre capacité à faire face à toute situation et ainsi résoudre plus efficacement les problèmes et conflits.

À l'issue de cette formation vous serez capable de :

- acquérir et s'entraîner aux outils de base de la communication interpersonnelle ;
- communiquer efficacement avec ses collègues, ses collaborateurs, sa hiérarchie.

### 🧠 Prérequis

Aucun.

### 🖨️ Moyens utilisés

1000 m<sup>2</sup> de locaux sécurisés sur deux sites (dont 800 m<sup>2</sup> accessibles aux personnes en situation de handicap) - Salles dédiées et climatisées - Locaux équipés de 150 ordinateurs - Vidéoprojecteurs - Connexion internet wifi - Powerpoint, paperboard, cartes, images, post-it, mindmap, carnet de bord, fiches outils, fiches de travail, fiches de restitution d'ateliers collaboratifs.

### 🗣️ Méthodes pédagogiques

Alternance d'apport théorique et de mise en pratique en individuel, en sous-groupe et sous forme d'atelier collaboratifs. Apprentissage par le « faire », jeu de rôle, mise en situation à partir des cas des participants, co-développement, réalisation de plan d'action personnel. Écoute active, questionnements ouverts, accompagnement, pilotage, analyse, restitution, débriefing.

### 🕒 Délais d'accès

ADF s'engage à vous répondre dans les meilleurs délais suivant votre demande de formation au catalogue. La prestation débutera au plus tôt après l'acceptation de prise en charge du dossier. Cette durée peut varier selon le financeur de l'action (nous contacter).

### ➔ Modalités d'accès

Entretien individuel.

### ➔ Modes de formation possibles

**INTRA-ENTREPRISE** : la formation se déroule avec les salariés d'une même entreprise, elle peut avoir lieu soit dans les locaux de l'entreprise, soit à ADF.  
**INTER-ENTREPRISE** : la formation se déroule à ADF et peut regrouper des salariés de différentes entreprises (ou même des demandeurs d'emploi) au sein d'une même session.

### 🏠 Tarifs

Tarif variable selon le mode de financement (nous contacter).

### 👤 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

ADF s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées. Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Deux sites de formation (un site avec rampe d'accès et le 2<sup>e</sup> avec un ascenseur pour les PMR).

### 📄 Document de suivi de la formation

Feuille d'émargement signée par demi-journée de formation pour le suivi de l'assiduité, la ponctualité et les absences - Attestation de fin de formation - Questionnaire d'évaluation de la formation.

# Dispositif de validation des compétences

QCM fin de formation pour évaluer les acquis.  
Auto-évaluation d'atteinte des objectifs.

## Programme de formation

### LA POSTURE D'OUVERTURE

- S'approprier les pré-supposés de la relation interpersonnelle pour prendre du recul ;
- Comprendre les différents niveaux de communication interpersonnelle ;
- Prendre conscience de notre modèle du monde et de notre responsabilité dans la communication ou l'absence de celle-ci ;
- Pratiquer le décadrage.

### LA POSTURE D'ÉCOUTE ET D'OBSERVATION

- Travailler l'observation et l'écoute pour sortir de l'interprétation et des réactions automatiques ;
- Prendre conscience de sa manière de se représenter l'information ;
- Observer les différents canaux de communication et les utiliser à bon escient ;
- Ajuster sa communication par la synchronisation pour mettre en sécurité son interlocuteur et établir un bon rapport ;
- Aider l'autre à se sentir compris et à préciser son discours par l'écoute active et la reformulation.

### LA POSTURE DE QUESTIONNEMENT

- Utiliser le langage de précision ;
- Pratiquer le questionnement ouvert de l'ANC pour stimuler la réflexion ;
- Travailler la prise de recul et la vision différenciée par la bascule en mode adaptatif.

### LA POSTURE DE L'AFFIRMATION DE SOI

- S'évaluer par un questionnaire ;
- Intégrer l'intelligence émotionnelle dans la relation ;
- Discerner le besoin et la demande ainsi qu'identité et comportement ;
- Pratiquer le modèle de communication non violente pour assurer des relations sereines et positives ;
- Savoir communiquer un retour pertinent et constructif grâce au Feedback.

### LA GESTION DES CONFLITS

- Définir un conflit et les sources de conflits pour les éviter ;
- Analyser un conflit pour le résoudre ;
- Élaborer des stratégies et plan d'action personnel pour éviter qu'une situation dégénère en conflit, au regard des postures travaillées ;
- Participer à des jeux de rôle et de mise en situation sur tout types de situation des participants (accueillir, intégrer, poser un cadre, remercier, féliciter, motiver, encourager, organiser..) et plus particulièrement sur les situations difficiles (refuser, recadrer, trancher, demander, négocier...).