

Programme de formation Diagnostic et Accompagnement RH

Objectifs :

- Prendre conscience de l'impact de sa propre communication
- s'approprier les fondamentaux de la communication
- Améliorer la précision des consignes et messages
- Comprendre comment communiquer efficacement avec tous les interlocuteurs de l'entreprise
- Identifier et comprendre les situations fragiles pour les dépasser

Public concerné et prérequis :

- Retour du questionnaire de positionnement 5 jours avant le début de la formation
- Entretien téléphonique (15 à 20 mn) avec chaque participant 5 jours minimum avant le début de la formation

Qualification des intervenants :

Formation de formateur(rice)
+ 20 ans d'expérience professionnel en transport de voyageurs

Moyens pédagogiques et techniques :

Support power point
Support pédagogique
Cas pratique

Durée, effectifs :

70 heures.

Modalités d'évaluation des acquis :

- Test de positionnement,- Evaluation initiale, intermédiaire et finale

Sanction visée :

Certificat de réalisation.

G'TRAF

Programme

Jour 1 :

Prendre conscience de l'impact de sa propre communication :

Les filtres et obstacles dans la communication : les phénomènes de perception de chaque récepteur, les interprétations, les a priori, les préjugés, les omissions.

Les rôles et les responsabilités respectives de l'émetteur et du récepteur du message : le manque de préparation de l'émetteur, le fond et la forme du message, l'écoute active.

Activités: plusieurs exercices ludiques participatifs qui font prendre conscience des filtres qui perturbent la compréhension des messages puis debriefing et un peu de théorie.

S'approprier les fondamentaux de la communication et améliorer la précision des messages :

Les composantes d'une émission de message efficace, les 7 éléments essentiels : clarté, concision, correction, concret, cohérence, complet, courtoisie.

Les composantes d'une réception de message efficace : poser les bonnes questions, être à l'écoute, reformuler.

Les bases de la communication non violente (CNV) de Marshall B. Rosenberg : connaître les besoins de ses collaborateurs pour leur transmettre les informations qu'ils doivent connaître.

Activité : Jeu de rôle sur une situation vécue par l'entreprise ou proposée par le formateur. Puis debriefing et un peu de théorie.

JOUR 2

Identifier et comprendre les situations délicates pour les dépasser

Prendre en compte la différence entre ce que l'on dit, ce qui est entendu et ce qui est compris

Savoir exprimer un désaccord non conflictuel.

Les effets du langage non verbal.

Activité: Jeu de rôle sur une situation vécue par l'entreprise ou proposée par le formateur. Puis debriefing et un peu de théorie.

Comprendre comment communiquer efficacement avec tous les interlocuteurs de l'entreprise :

Identifier ses situations de communication confortables et inconfortables.

Identifier ses canaux de communication favoris.

Adopter les canaux de communication cohérents avec l'importance et l'urgence du message.

Connaître ses interlocuteurs, soigner chaque relation, rester positif et adopter la bonne stratégie de communication.

Activité : exercice participatif pour identification des besoins de chaque collaborateur et debriefing. Jeu pour trouver la méthode de communication la plus adaptée au groupe.

G'TRAF

2 Rue Antoine de St Exupéry 87350 PANAZOL

Tél. 05 55 48 02 82 – contact@gtraf.fr

Association loi 1901 au capital de € – RCS LIMOGES – SIRET 44201434600021 – NAF 8559A