

COMMUNICATION TRANSVERSALE

Réf	Modalité	Durée	Nb stagiaires
RCOMCOMTRANP-CIZ14	Présentiel	2.0 jour(s) - 14.0h	8



OBJECTIFS

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

- Décrire les mécanismes fondamentaux de la communication et en lister les différents canaux.
- Pratiquer une écoute active pour favoriser le dialogue.
- Adapter son langage non-verbal pour favoriser la confiance et fluidifier l'échange.
- Gérer ses émotions dans un débat contradictoire.
- Alternier 3 postures pour gérer un échange sous tension.



A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Public

Toute personne en activité ayant à interagir avec plusieurs services.

Pré-requis

Aucun.



CONTENU

Les fondamentaux de la communication

- Décrire le mécanisme de la communication.
- Enumérer les trois canaux de communication.
- Cerner les difficultés spécifiques à la communication interservices.
- Identifier 4 facteurs favorisant la communication transversale.

L'écoute active

- Favoriser la confiance par une posture d'écoute pleine et entière.
- Mesurer l'impact de son message grâce aux signaux physiques de l'interlocuteur.
- Utiliser le questionnement pour clarifier et approfondir.
- Favoriser la compréhension mutuelle en utilisant la reformulation.

Le langage non verbal

- Décrypter l'impact des signaux non verbaux dans les relations.
- Utiliser la posture physique pour renforcer sa capacité à convaincre et mobiliser.
- Adapter sa posture dans un débat contradictoire.

- Désamorcer pour redonner de l'oxygène à un échange.

Bilan de la période d'intersession et remontée des mises en pratique.

Les émotions

- Enoncer les 6 émotions fondamentales.
- Utiliser les signaux physiques pour identifier ses émotions.
- Lister les 3 étapes pour gérer ses émotions dans un échange.

Les échanges sous tension

- Gérer ses émotions en utilisant la position de mise au balcon.
- Apaiser les tensions en utilisant la position de désamorçage.
- Identifier l'état de son interlocuteur avant d'avancer ses arguments.
- Utiliser l'écoute pour bâtir ses arguments.

Mises en pratique sur des situations issues du contexte professionnel des apprenants.



PÉDAGOGIE



GESTION DES ACQUIS

Méthodes d'évaluation

- **Évaluation pré-formative** : Une grille d'auto-positionnement est transmise aux stagiaires en amont de la formation un auto-diagnostic de leurs compétences.
- **Évaluation de suivi** : Une grille d'auto-positionnement est remplie de nouveau à l'issue de la formation par les stagiaires, pour l'évaluation du développement de leurs compétences en fin de formation.
- Une évaluation de satisfaction à chaud REZO est transmise aux stagiaires en fin de formation.
- **Évaluation des acquis** : Le formateur ou la formatrice remplit à son tour une grille de validation des acquis pour évaluer les compétences et connaissances acquises des stagiaires.
- Attestation de fin de formation REZO.



FORMATEUR ET PARTENAIRE



REZO PARTAGE

3C rue Irène Joliot Curie, 38320 Eybens
Tél. 04 76 18 06 81 – service-clients@rezo-partage.com
SCOP SARL au capital variable (25 000€) - RCS
Grenoble – SIRET : 809 267 339 00046

Ingénieure de formation et comédienne, passionnée par la compréhension de l'humain et par le théâtre, notre formatrice a à cœur d'aider les organisations à favoriser l'épanouissement des collaborateurs, la cohésion et la performance des équipes. Forte de huit ans d'expérience en tant que consultante puis manager en transformation des organisations, elle dispose d'une solide connaissance des problématiques rencontrées en entreprise.



MODALITÉS

- Salle d'au moins 35 m², avec des tables pouvant être déplacées contre le mur, un paperboard, un vidéoprojecteur.
- Les participants viendront en tenue confortable (chaussures plates et fermées et pantalon).



ACCESSIBILITÉ

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les solutions d'aménagement.