



PERFORMANCES

37 Quater Rue Buffon, 84 000 AVIGNON

04.90.14.01.27

contact@rh-performances.com

[www.rh-performances.com](http://www.rh-performances.com)

**Durée :** 14 heures

**Dates :** à convenir

**Lieu :** inter ou intra

**Tarif :**

- Inter : 980.00€ HT / par personne

- Intra : à déterminer

### Public

Salarié, manager en fonction.

### Modalités et délais d'accès

Toute entreprise souhaitant bénéficier de cette action de formation peut se manifester auprès de RH Performances afin de s'inscrire. Cette formation est ouverte à tous, en tout temps.

### Prérequis

Aucun prérequis.

### Méthode Pédagogique :

Apports théoriques, support documents, outils et méthode active et participative, exercices pratiques et mise en situation, échange en groupe et feedback.

### Modalités d'évaluation :

- Un questionnaire d'auto-positionnement avant la formation.
- Un bilan oral sur les acquis pendant la formation
- Un questionnaire écrit à l'issue de la formation renseigné par chaque participant
- Un bilan à froid 3 mois plus tard sur ce qui a pu être mis en place.

### Accessibilité :

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Contactez-nous pour envisager si besoin des aménagements ou des adaptations.

## PROGRAMME DE FORMATION

# Les bases d'une communication efficace

## La communication non-violente

### Objectifs

- Renforcer ses compétences relationnelles afin d'améliorer la qualité des interactions professionnelles.
- Développer une communication assertive en identifiant et en exprimant clairement ses émotions et ses besoins.
- Adapter son style de communication en fonction de ses interlocuteurs et des situations.
- Pratiquer l'écoute active et le feedback constructif afin de favoriser des échanges efficaces.
- Gérer les tensions et les situations conflictuelles dans une dynamique de coopération.

### Programme

#### Assertivité et posture

- Clarifier ses intentions d'évolution en matière de communication.
- Identifier l'impact de l'intention et de l'attention dans la communication.
- Réaliser un auto-diagnostic de son style de communication (passif, agressif, manipulateur, assertif).
- Analyser ses habitudes de langage et leur impact relationnel.
- Mobiliser les besoins et les émotions comme leviers de motivation et de compréhension mutuelle.
- Pratiquer la reformulation pour améliorer la qualité des échanges.

#### Les outils pour bien communiquer

- Appliquer le processus de CNV (faits, sentiments, besoins, demandes).
- Intégrer le rôle du corps et du non-verbal (centrage, congruence).
- Distinguer faits, pensées et opinions.
- Développer une posture assertive plutôt que des comportements réflexes.
- Formuler des messages, des demandes et des feedbacks clairs, recevables et constructifs.
- Pratiquer l'écoute empathique pour s'ajuster à son interlocuteur et renforcer la confiance.

#### Communication et gestion des conflits

- Pratiquer l'écoute active et la reformulation centrée sur les besoins.
- Construire des feedbacks positifs afin de favoriser la progression.
- Tirer des apprentissages de ses succès comme de ses erreurs.
- Décoder les situations difficiles afin de les transformer de manière constructive.
- Appliquer la technique DESC pour gérer les tensions avec assertivité.

#### Décryptage langage non verbal

- Identifier ses ressources personnelles pour rester calme et serein, y compris en situation de stress.
- Analyser les conflits interservices afin d'en comprendre les mécanismes et les leviers d'action.
- Élaborer un plan d'action personnel pour transférer ses acquis dans son poste.
- Réaliser un retour d'expérience sur les apprentissages.
- Établir un bilan et définir des pistes de mise en pratique.