



Conseil



Formation



Développement personnel



Coaching

Communication interpersonnelle - 2 jours



Objectif général et public concerné

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant développer la qualité de sa communication avec ses interlocuteurs (relation de travail, management d'équipe, animation de formation, prise de parole, ...).

Elle est basée sur une meilleure compréhension des leviers qui favorisent ou pénalisent la relation avec son interlocuteur, et sur les moyens de réagir avec pertinence, pour éviter incompréhensions ou conflits.



Pré-requis : Aucun.



Durée : 14 h (2 jours), en présentiel



Objectifs et compétences visées

Mettre en œuvre des compétences de communication interpersonnelle afin de développer et maintenir de façon durable une relation de qualité avec l'ensemble de ses interlocuteurs (collègues, collaborateurs, ...), avec un impact significatif sur la performance individuelle et collective et le bien-être au travail.

Les compétences en communication interpersonnelle acquises vont s'exercer en situation professionnelle avec tous types d'interlocuteurs en utilisant l'outil Process Communication Model® (PCM) et en mettant en œuvre l'utilisation des canaux de communication les plus appropriés pour chacun. Le participant deviendra autonome et responsable du mode de communication mis en œuvre, de par la maîtrise des compétences suivantes :

- Identifier le profil de son interlocuteur et ses attentes
- Interagir avec lui sur le bon canal et répondre à ses besoins psychologiques pour éviter incompréhensions et conflits
- Adapter sa communication (développer sa flexibilité relationnelle)



Modalités d'accès et coût

Cette formation est animée en présentiel (minimum 6 participants - maximum 10 participants).

Dès que le minimum d'inscrits est atteint, une session est ouverte, avec information à chacun des dates et conditions d'accès.

Elle fait l'objet d'une convention de formation professionnelle, collective ou individuelle, qui décrit les conditions générales de vente, le contenu de l'action de formation, ainsi qu'un devis détaillé.

Coût de la formation en inter-entreprises : 820 € HT (984 € TTC) par participant (incluant le questionnaire de personnalité PCM, les pauses et déjeuners), et en option 125 € HT (150 € TTC) pour un an d'accès au Simulateur®

Coût de la formation en intra-entreprise : 3200 € HT (3840 € TTC), plus 100 € HT (120 € TTC) par participant pour le questionnaire de personnalité PCM, et en option 125 € HT (150 € TTC) pour un an d'accès au Simulateur®



Formateur

Jean-Pierre Augat est formateur et coach, avec 35 ans d'expérience professionnelle.

Il a créé en 2004 le cabinet Ax'aura, avec une expertise : l'efficacité commerciale, relationnelle et managériale.

Il est certifié Process Communication Model® depuis 2001 (plus de 1000 personnes formées), et a formé plus de 1500 personnes à la gestion des relations interpersonnelles.

Il est certifié Datadock dans 3 domaines : management, communication interpersonnelle et vente/gestion de la relation clients.



Accessibilité aux personnes handicapées

Ax'aura ne possède pas de locaux en propre, et sélectionne des salles de formation PMR accessibles par les transports en commun et à proximité de lieux de restauration/hébergement. Particulièrement sensible à l'intégration des personnes en situation de Handicap, Ax'aura adapte ses outils pédagogiques (handicap physique, visuel, auditif, ... : à préciser lors de l'inscription à la formation).



Programme

Journée 1 : les règles de base d'une bonne communication

- Comprendre les concepts de base du Process Communication Model® (PCM) : travaux de T. Kahler
- Reconnaître les signes révélateurs du type de personnalité de son interlocuteur
- Développer une communication positive en utilisant le bon canal et mode de perception
- Exercices d'application et mises en situation

1ère demi-journée :

- Apports théoriques et pédagogiques (Powerpoint et vidéos) sur les 6 profils du PCM
- Les clés pour repérer le profil de son interlocuteur (manière de communiquer, besoins et attentes, relation avec les autres, ...)

2ème demi-journée :

- Jeux de rôles et mises en situation sur les différents profils d'interlocuteurs, en sous-groupes
- Apport pédagogique sur la notion de canal de communication et de perception

Journée 2 : la gestion des besoins psychologiques

- Comprendre la notion de besoin psychologique
- Identifier les manifestations d'entrée en stress
- Savoir répondre au besoin psychologique exprimé
- Exercices d'application et mises en situation

3ème demi-journée :

- Apport pédagogique sur la notion de besoin psychologique (ce qui fait marcher ou motive mon interlocuteur, ou au contraire va freiner sa motivation et la communication)
- Exercices d'entraînement sur la satisfaction (ou non satisfaction) des besoins psychologiques

4ème demi-journée :

- Apports pédagogiques sur la notion de degré de stress et de porte d'entrée dans la mé-communication
- Jeux de rôles et mises en situation sur des cas (management, animation, prise de parole, ...)
- Présentation de l'outil Simulateur® (module d'e-learning : serious game d'entraînement)



Méthodes et moyens pédagogiques

Les apports théoriques et pédagogiques reposent principalement sur les techniques de communication et de management, ainsi que sur les travaux de Taïbi Kahler sur l'approche comportementale vis-à-vis des différents profils de personnes (le Process Communication Model® ou PCM).

En amont, chaque participant répond à un questionnaire dont le traitement confidentiel par informatique permet d'établir son inventaire de personnalité. Ce support lui permet de se situer et de s'appropriier les concepts, en référence à sa propre personnalité.

La pédagogie d'animation est basée sur l'expérimentation pratique, à partir du vécu des participants et des apports du formateur. La répartition du temps est d'environ 70 % de mise en pratique, et 30 % de théorie.

Chaque participant reçoit en début de formation un manuel, reprenant les différents contenus pédagogiques et outils vus pendant la formation, qui lui permet la prise de notes et la rédaction de son plan d'action.