



Conseil



Formation



Développement personnel



Coaching

## Communication interpersonnelle - 4 jours



Objectif général et public concerné

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

Elle est basée sur la compréhension et la gestion des leviers qui favorisent ou pénalisent la relation avec son interlocuteur, et sur les moyens pour gérer les comportements de stress et les situations conflictuelles.

Elle est éligible au CPF (avec certification obligatoire), enregistrée avec le code FORMACODE 15054



Pré-requis : Aucun.



Durée : 28 h (2 x 2 jours), en présentiel, avec une intersession de 2 mois pour favoriser l'ancrage des acquis ; 35 h dans le cadre d'un dossier CPF, ou si option certification retenue (28 h présentiel - 7 h e-learning)



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 :

- Repérer le Canal de Communication proposé par son interlocuteur, et les besoins exprimés
- Interagir sur le canal adéquat avec son interlocuteur en utilisant les bons registres en verbal et non-verbal
- Identifier et gérer les signaux précurseurs de tension ou de conflits naissants
- Identifier et gérer les manifestations de comportements de stress intense en offrant à son interlocuteur les bons signaux de reconnaissance



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 : 1800 € HT (2160 € TTC) par participant (incluant le questionnaire de personnalité PCM et un an d'accès au Simulateur®).

Coût de la formation en intra-entreprise : 6400 € HT (7680 € TTC), plus 275 € HT (330 € TTC) par participant pour le questionnaire de personnalité PCM et un an d'accès au Simulateur®.

Pour un dossier CPF (ou si option Certification) : ajouter 425 € HT (510 € TTC) de frais de certification par participant.



Conseil



Formation



Développement personnel



Coaching



## 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

### Session 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 les différents modes de perception utilisés
- Utiliser le bon canal de communication
- Exercices d'application et mises en situation

### 1ère 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 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

### Session 2 : la gestion des situations de mé-communication (après travail d'entraînement en intersession)

- Comprendre et gérer les situations de "mé-communication", tensions, incompréhensions ou conflits
- Identifier les manifestations du stress négatif et les trois degrés de stress
- Mettre en œuvre des stratégies d'intervention pour revenir à une communication positive
- Exercices d'application et mises en situation avec restitution



Conseil



Formation



Développement personnel



Coaching

#### 3ème journée :

- Apport pédagogique sur la notion de (non) satisfaction d'un besoin psychologique (ce qui fait marcher ou motive mon interlocuteur, ou au contraire va freiner sa motivation et la communication)
- Exercices d'entraînement sur les besoins psychologiques
- Apports théoriques et pédagogiques sur les comportements de stress (les 3 degrés de stress)

#### 4ème journée :

- Jeux de rôles et mises en situation sur des cas (management, animation, prise de parole, ...)
- Travail avec 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'approprier 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.



#### Processus de certification (si option retenue, ou pour un dossier CPF)

A l'issue de la formation, le participant va faire la demande de Certification en communication interpersonnelle, selon les étapes suivantes :

- Examen en ligne avec le Simulateur® (le participant devra obtenir un score de 80% minimum - la réussite de cet examen écrit est un prérequis pour passer l'examen oral)
- Examen oral par Skype avec un certificateur agréé (le certificateur propose au candidat 9 interactions par type de personnalité avec une exigence de réussite de 2 interventions sur 3)
- En cas d'échec, l'examen écrit peut être repassé autant de fois que nécessaire, et l'examen oral peut être repassé 2 fois (à partir de la 3ème fois un coût supplémentaire de 75€ est exigé).
- Le Certificat en Communication Interpersonnelle est délivré par APMG - organisme certificateur international indépendant - après la réussite aux épreuves écrites et orales.

V2 - 09/2020