

Public :	Cadres, Techniciens, Administratifs, toute personne travaillant en mode transversal qui ont besoin de collaborer avec d'autres personnes de l'entreprise sans lien hiérarchique.
Prérequis :	Aucun
Durée :	2 jours (14 heures)
Objectifs :	A l'issue de la formation, le participant est capable de : Apprendre à communiquer efficacement dans un environnement transversal. Développer des relations de travail constructives et efficaces. Communiquer avec des interlocuteurs de fonction, de culture et de responsabilités différentes.

Programme :

Les principes de base de la communication :

- Schéma et règles de base de la communication,
- Les fondements de la communication, les critères d'une communication efficace,
- Les éléments précis qui génèrent la réussite ou l'échec d'une communication au quotidien,
- Les mécanismes de la pensée,
- Le traitement de l'information
- Les comportements professionnels efficaces.

Savoir s'adapter à son interlocuteur, à la situation :

- Adapter son mode de communication au contexte, à la situation,
- Repérer les caractéristiques relationnelles d'une situation,
- Choisir le mode de communication adapté à la situation,
- Anticiper et gérer les désaccords,
- S'affirmer dans les relations transversales, agir efficacement en situation de groupe, inscrire les relations dans une logique constructive,
- Apprendre à critiquer de manière constructive,
- Accepter d'être critiqué,

- Savoir faire une demande délicate : la méthode FISC, remplacer les comportements de fuite, d'agressivité ou de manipulation par l'empathie, être à l'écoute de son interlocuteur par la communication non verbale.

Savoir motiver et donner envie de coopérer :

- Les clés de la pédagogie, agir sur les leviers de l'influence sans autorité statutaire,
- Mobiliser les énergies autour d'objectifs communs, développer des comportements de coopération :
 - Savoir négocier et établir des relations coopérantes, développer son influence pour mobiliser sans autorité hiérarchique,
- Motiver ses interlocuteurs autour de la fonction, gérer les relations avec la ligne hiérarchique.

Savoir anticiper et gérer les situations difficiles et les conflits :

- Identifier et analyser les situations difficiles et les conflits, connaître le pouvoir des mots,
- Adopter l'écoute adaptée et les comportements efficaces :
 - S'affirmer sans agressivité, maintenir l'intérêt, savoir formuler une demande, savoir dire non,
 - Désamorcer et gérer les situations difficiles et les conflits.

Méthode pédagogique :

Notre approche alterne apports théoriques, exercices pratiques et/ou études de cas utilisant des méthodes d'animation actives et permettant une meilleure compréhension des concepts et une appropriation accélérée. Tous les cas pratiques seront adaptés à votre contexte.

Modalités d'inscription :

L'inscription est validée par un entretien téléphonique ou physique.

Modalités d'évaluation :

Le participant doit s'auto-évaluer au début et à la fin de la formation. Cette auto-évaluation est complétée par un questionnaire de fin de formation pour évaluer les compétences acquises durant de la formation et un questionnaire de satisfaction.