COMMUNIQUER EFFICACEMENT EN SITUATION DE TENSION

Comment mieux communiquer pour mieux travailler ensemble

Contexte

Au travail, le flot d'informations et le manque d'information impactent les relations. Qu'il s'agisse de communication au sein d'un service, entre les services ou de relation clients, la communication en situation en tension est délicate, car elle est altérée par le vécu émotionnel de chacun. Pourtant les émotions sont un véritable levier de résolution de problèmes.

Cette formation a pour objectif de clarifier les enjeux d'une communication claire et objective et d'apporter des outils concrets pour résoudre une situation de tension, en replaçant la dimension humaine au cœur de la relation.

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation et en situation professionnelle, les participants seront capables de

1. S'appuyer sur les fondamentaux en communication pour formuler clairement leur message
2. Prendre du recul sur une situation en tension : distinguer le fond, la forme et le besoin
3. Comprendre l'impact des émotions et les gérer
4. Eviter les pièges du conflit

✔ **Durée :** 2 jours = 14h

✔ **Public visé :** Toute personne souhaitant mettre en place des outils pour améliorer les échanges professionnels

Modalités d'évaluation et de suivi

✔ Evaluation diagnostique et sondage des besoins des stagiaires avant la formation

✔ Evaluation formative avec mise en situation, debriefing, quiz interactif en cours de formation

✔ Evaluation sommative : mise en pratique, QCM d'évaluation des compétences en entrée et en sortie de formation pour identifier les progrès réalisés et le niveau de maitrise des compétences attendues par le programme

✔ Evaluation de satisfaction de la formation du stagiaire

✔ Evaluation par l'animateur du niveau d'acquisition des compétences matérialisée par une attestation individuelle

✔ Feuilles de présence

✔ Certificat de réalisation de l'action de formation

Programme détaillé de la formation

Jour 1 : Les bases d'une communication professionnelle efficace

🎯 Objectifs pédagogiques spécifiques :

- ✔ Connaître les fondamentaux de la communication
- ✔ Savoir formuler clairement un message
- ✔ Repérer les filtres et les biais qui peuvent altérer un message
- ✔ Mettre en œuvre une écoute active et favoriser une compréhension mutuelle

Matin : Poser les fondations d'une communication claire, efficace et respectueuse

- ☑ Les bases de la communication (émetteur, récepteur, message, objectif)
- ☑ Les types de langage : verbal, non verbal, paraverbal, infra verbal
- ☑ Quel ton pour quel type de message
- ☑ Clarté vs Ambiguïté (à l'oral et à l'écrit)
- ☑ Atelier : repérer les filtres personnels : interprétations, émotions, croyances

Après-midi Mettre en œuvre une écoute active et assertive

- ☑ Les pièges de l'écoute passive : mise en situation
- ☑ En binôme : exercices de reformulation
- ☑ Structurer son message : méthode DESC
- ☑ Jeu de rôle d'une situation tendue : communiquer avec assertivité

Jour 2 : L'impact de l'intelligence émotionnelle dans la qualité relationnelle

🎯 Objectifs pédagogiques spécifiques :

- ✔ Connaître son fonctionnement en situation de tension : réflexes, émotion-refuge, mécanismes de défense
- ✔ Reconnaitre les 6 émotions de bases et le message sous-jacent
- ✔ Se doter de techniques de gestion des émotions pour appréhender une situation conflictuelle
- ✔ Déterminer de bonnes pratiques pour le quotidien

Matin : **Identifier et comprendre les émotions dans la communication**

- ☑ A partir de situations vécues, observation des réactions émotionnelles des acteurs
- ☑ Rappel des 6 émotions et de leur signal
- ☑ Test d'auto-évaluation : Mes mécanismes d'adaptation face au stress et au conflit
- ☑ Les 4 attitudes inefficaces face à une émotion
- ☑ Cerveau limbique VS Cerveau rationnel

Après-midi : **Mieux gérer les tensions et favoriser la fluidité dans la communication**

- ☑ Expérimentation de techniques de gestion des émotions
- ☑ Jeu de rôle : réagir à une situation avec un collègue, avec un client, avec un manager

- ☑ Elaborer des règles d'or d'une communication empathique, assertive et respectueuse
- ☑ Formaliser un référentiel

Modalités techniques et pédagogiques

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de mises en situation, de partages d'expériences et d'exercices d'autoréflexion.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

La formation est ouverte aux personnes en situation de handicap. La mise en place d'adaptations sera étudiée en amont avec le donneur d'ordre.
L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande, soit entre 7 jours à 2 mois selon le mode de financement.

Intervenante :

Florence LEBOUCHER
C'est dans son expérience de 20 ans en entreprise en tant qu'assistante commerciale à l'export et animatrice au CHSCT que cette intervenante en qualité de vie au travail puise des exemples concrets qui donnent sens aux techniques de prise de recul et gestion du stress inspirées par la sophrologie. Son approche est pragmatique, ludique et dynamique et replace l'Humain au cœur de notre quotidien professionnel.