



« SAVOIR DIRE DES CHOSES DIFFICILES, ENTENDABLES PAR SON INTERLOCUTEUR »

(PRESENTIEL OU DISTANCIEL)

Objectifs Pédagogiques

Etre capable de :

- Réunir les conditions d'une bonne communication interpersonnelle en contexte difficile.
- Annoncer une mauvaise nouvelle ou une chose désagréable, en mettant tout en œuvre pour préserver la relation.

Les compétences visées

- Oser dire les choses importantes, même si celles-ci sont parfois difficile à entendre.
- Maîtriser des techniques de communication qui favorisent des relations saines et durables.

Public

- Toute personne désirant gagner en aisance lors de l'annonce d'une information désagréable ou difficile.

Contenu

MATIN

Module 1 : Les conditions de réussite d'une bonne communication interpersonnelle

- ✓ L'équation de Mehrabian
- ✓ Les conditions nécessaires à une bonne communication interpersonnelle en situation tendue

APRES-MIDI

Module 2 : Une méthode pour annoncer une mauvaise nouvelle ou quelque chose de désagréable

- ✓ Le processus de communication non violente (CNV)
- ✓ Les différentes étapes à suivre
- ✓ Essayer !!! S'entraîner !

Pré-requis

- Aucun

Démarches d'engagement individuel

- Avoir envie de se remettre en cause dans ses pratiques.
- Avoir la volonté de partager en groupe pour progresser ensemble.
- Aucun pré-requis de compétences ou de formations.

Durée

- Atelier de 1 jour pour un groupe de 4 à 8 personnes maxi.
- Soit 7h00 de formation avec une pause déjeuner d'1h00, par jour / Les horaires précis de formation seront à déterminer avec le client.

Tarif

- Devis sur demande

Module 3 : Mon plan de progrès personnel

- ✓ Me fixer des priorités d'actions suite à cet atelier
- ✓ Me choisir un « garde-fou » qui m'aidera à atteindre mes objectifs d'amélioration.

Organisation de la formation

- Karine Puche, dirigeante de KPuche sera votre référente pédagogique
- Karine Puche : Formatrice depuis 15 ans en entreprise autour des problématiques de management, relations interpersonnelles, formations de formateurs, accompagnements opérationnels / Attachée aux méthodes pédagogiques ludiques et concrètes, centrées sur la réalité et le quotidien des participants.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation permettant le respect des mesures sanitaires en vigueur, les travaux de groupe, les activités ludo-pédagogiques
- Documents supports de formation projetés, ou pas, en fonction de la demande du client.
- Apport de connaissances, théoriques et « pratico-pratiques ».
- Étude de cas concrets – jeux de rôles – mise en situation... Quizz en salle, QCM ... Méthodes pédagogiques ludiques et concrètes
- Mise à disposition de documents supports à la suite de la formation sous format numérique ou papier en fonction de la demande du client.

Modalités de suivi de la réalisation de la formation et d'évaluation :

AVANT LA FORMATION :

- ✓ Entretien individuel d'autoévaluation des besoins lors de la phase d'immersion (en présentiel, ou en distanciel)
- ✓ Questionnaire d'autoévaluation adressé par voie électronique 15 jours avant la formation

A LA FIN DE LA FORMATION :

- ✓ Validation des acquis par l'intermédiaire de mises en situations
- ✓ Validation des acquis par l'intermédiaire de QCM
- ✓ Feuilles de présence
- ✓ Questionnaire d'évaluation à chaud en fin de formation

APRES LA FORMATION :

- ✓ Attestation de formation
- ✓ Entretien téléphonique avec le client pour débriefing
- ✓ Questionnaire d'évaluation à froid 3 semaines après la formation et éventuellement, entretiens individuels téléphoniques selon les besoins.

Modalités en distanciel

- Envoi du lien 3 jours avant la formation en distanciel.
- Il est important de disposer d'une connexion internet stable et d'un matériel adapté avec un écran assez grand pour travailler en confort et en sécurité.
- Un test de connexion sera réalisé en tout début de formation pour chaque participant.

Accès pour tous à la formation :

- En cas de besoins spécifiques ou de handicap, merci de nous le signaler au plus vite afin que nous puissions organiser au mieux les conditions de votre accueil et nous assurer que votre formation se déroule dans les meilleures conditions

Contact

- Karine PUCHE – puche.karine@wanadoo.fr
06 74 63 67 50