

MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX COMMUNIQUER

MANAGEMENT RH



Nathalie VAN CELST
AMN CONSEIL ET FORMATION



MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX COMMUNIQUER

(Durée : 1 jour (07 heures))

Public

Toute personne désireuse de mieux évoluer dans son univers professionnel.

Prérequis

Aucun

Objectifs

- Maîtriser les règles de base de la communication.
- Comprendre la nature des tensions et des conflits.
- Comprendre le fonctionnement des personnes et notamment des personnalités difficiles.
- Identifier et donc gérer son état émotionnel face à son interlocuteur
- Choisir ses propres axes de développement
- Améliorer ses relations professionnelles

Contenu

Encadrement et diagnostic

- Identification des objectifs attendus
- Les valeurs (drivers), les qualités fondamentales
- Repérer passivité, agressivité et manipulation
- Mise en situation et exercices : le quadrant Ofman

Gestion des tensions

- Reconnaître et répondre aux différents comportements déstabilisants : le triangle de Karpman
- Analyser sa capacité à communiquer vis-à-vis des autres afin d'améliorer ses échanges interpersonnels.
- La maturité émotionnelle : émotions et conduites

Les bases de la communication

- Mettre en œuvre une écoute active.
- Questionner pour comprendre et formuler les bonnes questions.
- Développer des attitudes de négociation pour adopter un comportement gagnant-gagnant

Techniques de communication

- L'Affirmation de soi et l'assertivité

AMN Conseil et Formation
19 rue Copernic - 13200 ARLES

N°SIRET : 879 741 387 00028 - APE : 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° : 93 13 18 129 13 auprès de la DIRECCTE PACA

Enregistrée DPC sous le N° : 99BB

04.90.43.96.88 - www.amn-conseil-formation.fr



V1 – 01.2023

- La méthode DESC : un bon outil pour trouver des solutions positives.
- Connaître les leviers de la motivation et de l'implication

Méthodes et outils

La formation alterne exposés théoriques, études de cas issues de l'expérience professionnelle des participants, expérimentation des différentes méthodes et outils, échanges sur les pratiques de l'entreprise, mises en situation.

Mode de validation

Évaluation formative tout au long de la formation.

A l'issue de la formation, nous délivrons au participant une attestation de formation.

Modalités de la formation

Face à face pédagogique : 07 heures, soit 1 jour

Effectif : jusqu'à 10 stagiaires

Intervenant

L'encadrement de la formation est assuré par un formateur spécialisé en communication, Coach Professionnel certifié RNCP et membre ICF France

AMN Conseil et Formation

19 rue Copernic - 13200 ARLES

N°SIRET : 879 741 387 00028 - APE : 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° : 93 13 18 129 13 auprès de la DIRECCTE PACA

Enregistrée DPC sous le N° : 99BB

04.90.43.96.88 - www.amn-conseil-formation.fr



V1 – 01.2023

**PROGRAMME DE FORMATION
MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX COMMUNIQUER**

JOUR 1	
9h00 – 12h30	<p>Ouverture de la formation Présentation du formateur, des stagiaires, recueil des attentes Objectifs de la formation</p> <p>Encadrement et diagnostic</p> <ul style="list-style-type: none">• Identification des objectifs attendus• Les valeurs (drivers), les qualités fondamentales• Repérer passivité, agressivité et manipulation• Mise en situation et exercices : le quadrant Ofman <p>Gestion des tensions</p> <ul style="list-style-type: none">• Reconnaître et répondre aux différents comportements déstabilisants : le triangle de Karpman• Analyser sa capacité à communiquer vis-à-vis des autres afin d'améliorer ses échanges inter-personnels.• La maturité émotionnelle : émotions et conduites
13h30 – 17h00	<p>Les bases de la communication</p> <ul style="list-style-type: none">• Mettre en œuvre une écoute active.• Questionner pour comprendre et formuler les bonnes questions.• Développer des attitudes de négociation pour adopter un comportement gagnant-gagnant <p>Techniques de communication</p> <ul style="list-style-type: none">• L’Affirmation de soi et l’assertivité• La méthode DESC : un bon outil pour trouver des solutions positives.• Connaître les leviers de la motivation et de l’implication <p>Bilan de fin de formation</p>

**AMN Conseil et Formation
19 rue Copernic - 13200 ARLES**

N°SIRET : 879 741 387 00028 - APE : 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° : 93 13 18 129 13 auprès de la DIRECCTE PACA

Enregistrée DPC sous le N° : 99BB

04.90.43.96.88 - www.amn-conseil-formation.fr