



# Pratiquer une communication interpersonnelle constructive

## Objectifs opérationnels

---

- Savoir pratiquer la communication constructive
- Identifier ses préférences de fonctionnement et ses besoins
- Identifier ses drivers et s'adapter à ceux d'autrui
- Maîtriser l'écoute active
- Savoir anticiper et gérer les conflits

## Prérequis

---

Aucun

## Public concerné

---

Professionnels interagissant avec des clients ou du public

## Contenus

---

### Thèmes abordés

- Le cadre de référence propre à chacun
- La compréhension des attentes d'autrui
- La communication constructive
- L'écoute active
- La gestion des conflits
- L'intelligence émotionnelle
- La communication non violente
- L'estime de soi

### Compétences développées

- Savoir adopter une posture d'écoute active
- Savoir décrypter les attentes d'autrui
- Savoir déceler les drivers dans les comportements
- Savoir poser les limites
- Maîtriser la communication constructive
- Etre à l'aise dans la gestion des conflits



### Types d'apports

- Apports théoriques, majoritairement sous forme participative
- Apports méthodologiques
- Mises en situation
- Cas pratiques à partir du vécu des stagiaires

### Qualité du formateur

---

- Marina Fructus, Présidente de la SASU Architecte de parcours

### Déroulé de la formation

---

#### Accueil bienveillant des stagiaires

- Pose participative du cadre de la formation pour une collaboration respectueuse et efficace
- Travail collectif sur la notion de cadre et son importance dans le travail
- Recueil des attentes, pratiques et difficultés éventuelles rencontrées

#### Acquisition des principes d'une communication constructive bienveillante avec la prise de conscience de son cadre de référence et la prise en compte du cadre de référence d'autrui

- Travail sur ses propres filtres de jugement et leur impact autour de la notion de « drivers » en Analyse Transactionnelle
- Prise de conscience de l'importance du verbal et du non verbal
- Appropriation et pratique de l'écoute active

#### Acquisition des principes d'anticipation, de gestion et de résolution des conflits

- Travail sur la dynamique des conflits
- Prise de conscience de ce qui se cache derrière
- Appropriation de méthodologies et questionnements pour les anticiper et les résoudre

### Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

---

#### Moyens

- Utilisation du paperboard pour une animation accessible et participative avec co construction des concept
- Mise à disposition d'un test de personnalité pour identifier ses « drivers », messages contraignants, filtres de jugement



### Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et méthodologiques sous forme d'exposés
- Co construction de contenus synthèses pour s'approprier les notions
- Mise en situation pour pratiquer les notions abordées
- Cas pratiques à partir des situations professionnelles vécues par les participants, analyse et debriefing

### Modalités d'évaluation

---

- Evaluation en cours de formation de l'acquisition des notions à chaque étape du processus d'apprentissage mis en œuvre
- Quizz d'acquisition des connaissances
- Evaluation par les stagiaires de la satisfaction globale sur l'organisation, les qualités pédagogiques du formateur, les méthodes et supports utilisés et le besoin d'approfondissement

### Délai d'accès

---

Un échange avec le commanditaire permet d'identifier le besoin de formation et de définir le calendrier ainsi que les conditions de mise en œuvre.

Une proposition de programme détaillé de formation est envoyée au commanditaire.

Une convention envoyée par Architecte de Parcours est signée par le commanditaire permettant la mise en œuvre de l'action de formation.

### Modalités d'accès

---

Communiquées au commanditaire

### Accessibilité aux personnes en situation de handicap

---

Une étude pourra être faite pour adapter les locaux, les modalités pédagogiques et l'animation de la formation en fonction de la situation de handicap annoncée.

### Durée

---

7 à 14 heures

### Date

---

A définir

---

Document créé le 11/05/2019 et mis à jour le 23/03/2020-V1

SASU Architecte de Parcours au capital de 5000 €

Siège : 10 avenue Guy de Maupassant

TVA : FR 06 850 300 252 00010 | 850 300 252 R.C.S. Marseille

N° déclaration d'activité 93131781513 (ce numéro ne vaut pas agrément)



## Horaires

---

A définir

## Participants

---

Maximum 12

## Lieu

---

A définir

## Tarif

---

Sur devis

## Personne à contacter

---

Marina Fructus : 06 07 09 55 55

[mafructus@gmail.com](mailto:mafructus@gmail.com)