

## PROGRAMME DESCRIPTIF DE L'ACTION DE FORMATION PARCOURS DE FORMATION

### MAÎTRISER LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION CONSTRUCTIVE ET BIENVEILLANTE

Code de référence : MPPCCB/ACCRH

Parcours concourant au développement des compétences : Action de formation

Articles L.6313-1 et 6313-2 du Code du travail

#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES & PROFESSIONNELS

- Définir les fondamentaux d'une communication constructive et bienveillante
- Assimiler et développer une écoute active pour recueillir les besoins et préoccupations des interlocuteurs de façon optimisée
- Décrypter et prendre conscience de ses habitudes de pensée et de langage
- Acquérir les bases de la communication non-violente (CNV) pour adopter une communication positive
- Désamorcer des situations conflictuelles et prendre du recul, écouter et transformer les jugements et critiques en opportunités de compréhension

#### PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne impliquée dans la communication et la diffusion de l'image de l'entreprise : DRH, RRH, Manager, Responsable, Chef·fe d'équipe, QSE, Télévendeur·euse, Chargé·e d'accueil...

#### PRE REQUIS

- Aucun prérequis particulier

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS & INTERVENANTS

- Nombre de stagiaires minimum : 4
- Nombre de stagiaires maximum : 8

*Pour une personne : formation sur-mesure (nous consulter).*

- Intervenant·s : formatrice référente

#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES & PROFESSIONNELS

- Magali GRALL, Formatrice depuis plus de 20 ans sur des modules de digitalisation de l'information, marque employeur, stratégie RH digitale, communication manager, management stratégique opérationnel, cohésion d'équipe, gestion de conflits, process de recrutement, intégration de nouveaux collaborateurs, gestion de problématiques RH, organisation sur les postes de travail, QVCT, communication verbale et écrite, prise de parole en public.
- Responsable d'une agence d'intérim durant 4 ans (5 collaborateurs et 100 à 250 intérimaires)
- Titulaire d'un Master Sciences de l'éducation – Parcours Formateur d'Adultes à l'UBO en juin 2015
- Responsable d'un cabinet appui-conseils recrutement de profils pénuriques et solutions RH, depuis 2010.

## METHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Identification des besoins du participant en amont de la formation : test de positionnement, avec entretien téléphonique individuel avec le formateur ou en face à face, avant l'inscription
- Apports théoriques et travaux pratiques
- Echanges et analyse participative sur des cas concrets
- Exercices et outils sur le thème de la formation
- Mise en situation et simulation
- Boîte à outils
- Supports pédagogiques spécifiques
- Suivi post-formation

## OUTILS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Entretiens téléphoniques et échanges en amont de la formation.
- Questionnaire/QCM de positionnement en début de formation.
- Feuille de présence des stagiaires.
- Evaluation à chaud de la formation.
- Enquête de satisfaction / évaluation à froid de la formation et formatrice.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MATÉRIELS

- Salle de formation dédiée ACCRH (capacité d'accueil : 15 personnes max / 8 personnes en période Covid-19)
- Partenariat salle de formation prestataire extérieur – accessibilité personnes en situation de handicap
- Tables et chaises
- Paperbord
- Ordinateurs / imprimantes
- Caméscope numérique / télévision / vidéoprojecteur / Double écran
- Papier et stylos à disposition
- Supports numériques (Power Point, docs, PDF, vidéos...)
- Boîte à outil
- Prises Ethernet pour connexion / wifi
- Téléphone fixe
- Salle de pause déjeuner équipe
- En période de covid-19, mise en œuvre des procédures sanitaires (masques, gels hydro alcooliques)

## INFORMATIONS PRATIQUES

- Dates sur demande : possibilités toute l'année
- Durée : 1 jour – 7 heures (7H/jour)
- Horaires : 9H00 – 12H30 – 13H30 – 17H00
- Lieu : Organisme de formations ACCRH, 125 rue St Marc, 29200 Brest ou sur site  
Ou Partenariat prestataire avec établissements ERP pouvant accueillir des personnes en situation de handicap.

## SANCTION DE LA FORMATION

- Un tour de table est effectué en fin de chaque journée avec le/les participant·s
- Un questionnaire d'évaluation à chaud de la formation est rédigé en fin de stage pour le/les participant·s
- Une attestation de fin de formation avec atteinte des objectifs est remise personnellement à chaque stagiaire
- Une attestation d'assiduité et de présence permet de compléter le dispositif avec un envoi au commanditaire de la formation

## SUIVI DE LA FORMATION

- Un questionnaire d'évaluation à froid, pour le suivi accompagne cette démarche dans les 3 à 6 mois qui suivent l'action de formation (envoi et retour par mail).

## DOCUMENTS CONTRACTUELS

- Toutes les actions de formation dispensées par l'Organisme de formation ACCRH font l'objet d'une convention de formation ou d'un contrat individuel de formation
- Ces documents, accompagnés du règlement d'intérieur, de l'attestation d'informations préalable à l'inscription, de la convocation, de la fiche descriptive de l'action de formation (Programme de formation) et de devis détaillé et complet.

## COÛTS PÉDAGOGIQUES DE L'ACTION DE FORMATION

- 595 €\* HT par stagiaire pour 1 jour (déjeuner inclus) (4 stagiaires minimum)
- MONTANT HT POUR 1 JOUR DE FORMATION SUR SITE (7 heures) x Nbr de PERS.
- TVA 20% / TTC

*Coût pour une personne : nous consulter.*

## ENGAGEMENT QUALITÉ

- Engagement de qualité de l'organisme prestataire d'actions de développement des compétences ACCRH
- L'organisme de formation ACCRH est Datadocké et certifié QUALIOPi.
- L'intervenante, Magali GRALL, formatrice référente est titulaire d'un Master Sciences de l'éducation parcours Formatrice pour adultes, à l'UVO et formatrice spécialisée Tertiaire depuis 20 ans.

## DÉFICIT SENSORIEL OU MOTEUR ACCESSIBILITÉ

- L'organisme de formation ACCRH est particulièrement attentif à la prise en compte d'un éventuel déficit sensoriel ou moteur. Cette éventualité est abordée dès le premier test de positionnement avant inscription. Une approche adaptée et personnalisée, en fonction des situations individuelles, a été prévue en collaboration avec des acteurs pertinents et experts. Dans le cas de formation en présentiel, l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite est systématiquement prévue et réalisée.

**PROGRAMME DE FORMATION****SÉQUENCE 1 – JOUR 1***Evaluations, échanges, mises en situation, exercices pratiques, boîte à outils.***1/ Les fondamentaux d'une communication constructive et bienveillante :**

- Comprendre les bases d'une communication non-violente : Adopter les bons réflexes et développer une communication coopérative
- Développer une communication positive dans une relation : comprendre l'important de cette compétence dans le milieu professionnel
- Identifier les éléments pouvant faire basculer une communication courante en une communication violente : atténuer l'impact émotionnel d'une situation délicate et adopter les bons réflexes

**Tour de table :** sur les retours d'expériences et / ou d'idées sur ce sujet**Exercice :** Autodiagnostic de sa communication verbale et non-verbale**2/ Assimiler et développer une écoute active pour recueillir les besoins et préoccupation des interlocuteurs de façon optimisée**

- Déterminer les différentes attitudes fondamentales d'écoute active : la non-directivité et l'empathie
- Assimiler le mécanisme de l'écoute active : l'écoute, l'investigation et la reformulation
- Aborder les avantages de l'écoute active : dans la communication professionnelle

**Mise en situation :** pratiquer l'écoute active lors d'un échange entre un client et la télévendeuse pour recueillir toute la demande du client sans oubli ni incompréhension**Boîte à outil :** réalisation d'un plan d'appel personnalisé avec la mise en place d'un plan d'appel personnalisé avec la mise en place d'un tableau de bord optimal pour réceptionner les informations et/ou exercices d'entraînement de reformulation.**3/ Décrypter et prendre conscience de ses habitudes de pensée et de langage**

- Caractériser l'expression de soi : prendre conscience de son image projetée et perçue et de l'impact de son langage
- Évaluer la portée de sa communication verbale et non-verbale dans les échanges
- Maîtriser les techniques de communication en utilisant un langage pertinent et adapté

**Mise en situation :** appel téléphonique d'un client, détection des relations et du langage utilisé.**4/ Désamorcer des situations conflictuelles et prendre du recul, écouter et transformer les jugements et critiques en opportunités de compréhension**

- Définir un jugement et une critique
- Savoir écouter un jugement sans le prendre pour soi
- Transformer un jugement en opportunité de compréhension
- Apprendre les techniques pour gérer un jugement ou une critique de la part d'une partie prenante

→ Apprendre à poser des questions pour clarifier l'information, apprendre à mettre en place des réponses appropriés en fonction de la critique ou du jugement émis par l'interlocuteur

- Développer son assertivité pour faire face à une situation conflictuelle

**Jeu de rôle :** mise en pratique d'un échange entre un Fournisseur et la Télévendeuse, avec un appel comprenant différentes critiques et jugements afin de savoir faire face à cette situation