



DUREE	✓ 2 jours à distance
TARIF (HT)	✓ 686 €
PUBLIC	✓ Tout public
PREREQUIS	✓ Aucun
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Communiquer efficacement ✓ Oser dire ✓ Gérer ses émotions pour mieux communiquer ✓ S'adapter à son interlocuteur ✓ Gérer les situations tendues ✓ Différencier, informer et communiquer ✓ Maîtriser les techniques de communication efficaces ✓ Différencier émotion et stress

PROGRAMME

Informer et communiquer

- Différencier, informer et communiquer
- Structurer une information pour en accroître l'efficacité
- Rendement de l'information
- Schéma de la communication

Emotions et stress

- Définition des émotions et du stress
- Lien émotions-stress
- Messages contraignants et leur identification
- Relativiser mais ne pas banaliser

Communication

- Qu'est-ce que communiquer ?
- Attitudes en communication et leurs effets induits
- Cadre de référence et son influence
- Quelques fondamentaux de communication (feed-back, écoute, reformulation, typologie des questions, ...)

Gestion des tensions et des conflits

- Positions de vie ou les modes de réactions face aux conflits
- Connaissance du problème
- Connaissance de l'autre et de soi
- Attitudes adaptées à la gestion de conflit
- Assertivité
- Processus de gestion de conflit
- Faire un reproche constructif : méthode DESC

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES	<p>Pour la formation à distance</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Transmission d'une procédure de connexion à notre plate-forme Easi contenant les tutoriels pour se connecter ✓ Assistance Informatique – Réseau : par mail à support.form.easi@formation-industries-lorraine.com . Délai de réponse 1 heure ✓ Assistance administrative : par téléphone au 03.83.95.35.00. Horaires d'accès : 8h30-12h00 / 13h00-17h00 ✓ Assistance pédagogique Accueil et prise en main des outils : tutoriel en début de formation ✓ Synchrone : <ul style="list-style-type: none"> - Classe virtuelle en call en groupe ou en individuel avec le formateur référent - Cloud utilisé pour déposer des ressources pédagogiques - Chat mis à disposition du stagiaire pour communiquer individuellement avec le formateur ✓ Asynchrone : <ul style="list-style-type: none"> - Calls en groupe ou individuels avec le formateur référent en début de séance pour bilan et avancée dans la formation - Forum mis à disposition du stagiaire pour communiquer par écrit avec le formateur référent ✓ Echanges entre les participants pour en exploiter le vécu ✓ Exercices ✓ Mises en situation
MODALITES ET DELAIS D'ACCES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ A réception du bulletin d'inscription et du devis signé, transmission à l'entreprise de la convention et des documents d'entrée en formation (convocation, règlement intérieur, ...) sous 5 jours
ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pour un accompagnement personnalisé lié à un handicap, merci de nous contacter pour une mise en relation avec notre référent handicap
MODALITE D'EVALUATION	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluation en cours de formation
SANCTION DE LA FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Attestation de fin de formation