



## Pratiquer la communication constructive

### Objectifs :

- Comment "dire avec les formes" ?
- Ne pas être maltraitant malgré vous, comprendre son mode de fonctionnement et celui des autres.
- Comment écouter pour comprendre plutôt qu'écouter pour répondre ?



#### Durée

2 jours  
soit 14 heures



#### Prérequis

Maîtriser les fondamentaux  
de la Prise parole en public



#### Lien

**En intra :** en présentiel ou  
distanciel, France entière.

**En inter :** selon planning.



#### Modalités d'accès

Nos formations sont  
accessibles à tous. Pour toute  
situation particulière  
nécessitant une adaptation,  
merci de nous contacter.



#### Public

Tous les collaborateurs peuvent  
être concernés par cette  
formation.



#### Sanctions

Certificat de réalisation  
individuel remis à l'issue  
de la formation.

## Déroulé :

### Jour 1 : Entrer dans une relation "gagnant-gagnant"

- Adapter sa communication selon la personnalité de l'autre
- Formuler une demande
- Formuler un refus (dire "non" sans culpabilité ni frustration mais au contraire le dire sereinement)
- Reproche
- Réponse à la mauvaise foi (objections)

### Jour 2 : L'influence de nos comportements sur celui des autres : l'impact des mots qui tuent

- Émettre une remarque pour faire progresser : l'objectif et les 3 temps d'une remarque
- Émettre critique constructive : objectif et méthodologie
- Dire "NON" pour différer les sollicitations
- Faire une demande : déterminer et créer les bonnes conditions
- Répondre à la critique
- Répondre aux questions déstabilisantes
- Féliciter : condition essentielle de la motivation au travail

## Méthodes & moyens pédagogiques

Identification préalable des besoins et travail sur les attentes spécifiques des stagiaires. Apports théoriques enrichis de nombreux exercices, mises en situation pratique et jeux de rôles sur les situations concrètes des stagiaires pour intégrer et s'approprier les méthodes. Apport d'une méthodologie simple, pragmatique et efficace. Entretien systématique avec le responsable du projet pour mesurer l'atteinte des objectifs. Alternances entre apports théoriques et ateliers pratiques co-construits, mises en situation.

## Modes d'évaluation

Une grille d'évaluation "à chaud" de la formation sera complétée par le participant sur les conditions de déroulement de l'action (organisation, pédagogie...). Un bilan de positionnement initial et final permettant de confirmer l'atteinte des objectifs de la formation sera complété par le participant et validé par le formateur.

## Intervenants :



### **Christophe LEFEVRE :**

Consultant formateur et coach en entreprise, spécialisé en management, implication, communication et performance commerciale.



### **Ingrid PIERONNE :**

Formatrice en management et communication, coach. 18 années d'expérience commercial, communication et RH.