

Un parcours d'acquisition des connaissances de nos formations :

- Formations entre 1/2 journée et 12 mois
- Pédagogie synchrone et asynchrone
- Formation, coaching et co-développement
- Modalités : en présentiel ou en distanciel, blended (y compris e-learning)
- Accès : sur-mesure en intra-entreprise
- Assistance technique et pédagogique pour accompagner le bénéficiaire pendant les étapes de son parcours

[Voir les tarifs](#)

LA PERSONA INSTITUT
FORMATION ET COACHING

Indicateurs de performance 2023
sur l'ensemble des formations :

94%

Taux de satisfaction*

86%

Taux de retour*

La qualité c'est la confiance renouvelée !

*Taux de retour aux questionnaires de satisfaction

Communiquer en situation à forts enjeux

Cette formation donne accès à la certification **RS6173*** enregistrée au Répertoire Spécifique de France Compétences.

Elle a pour but d'outiller les personnes en communication à forts enjeux. Elle est destinée aux personnes qui exercent des responsabilités opérationnelles ou fonctionnelles (management, pilotage de projets). Ce programme a pour objet de développer des qualités relationnelles verbales et non verbales favorables à une communication à forts enjeux dans le cadre d'objectifs concrets et mesurables.

***Intitulé de la certification : Communiquer en situation à enjeux**

Date d'enregistrement : 23/11/2022 – Nom du certificateur : K2 DEVELOPPEMENT



Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les personnes en situation de handicap peuvent contacter l'organisme de formation par mail (sylvie.thomas@lapersona.fr) afin que soit étudiée dans les meilleurs délais toute demande spécifique.



Objectifs pédagogiques

- Analyser le contexte et les enjeux de la situation professionnelle dans laquelle des messages importants doivent être transmis et pris en compte en identifiant les parties prenantes concernées, les difficultés pouvant intervenir afin de choisir le style de communication à emprunter en vue d'atteindre l'objectif fixé.
- Communiquer des messages destinés à être entendus, compris et pris en compte, dans le cadres d'une situation à enjeux, en faisant preuve de leadership et d'assertivité pour motiver et fédérer ses interlocuteurs et les engager dans l'action.
- Créer un lien de proximité par une posture empreinte de bienveillance et d'empathie en projetant une image de confiance, afin de construire sur son propre capital de sympathie et de crédibilité pour favoriser une transmission efficace des messages et une réduction des résistances de l'auditoire. Écouter activement et positivement son interlocuteur pour identifier les caractéristiques et les profils des personnes en situation de handicap afin d'adapter sa communication et favoriser leur intégration.
- Gérer les situations de communication difficiles en prenant en compte les sources de conflits, les enjeux, les motivations des différents interlocuteurs, en considérant le jeu de rapports de force avec objectivité et recul, tout en maîtrisant son propre stress afin de communiquer avec conviction des solutions constructives.



PUBLIC

La formation s'adresse à un public de professionnels exerçant des responsabilités de management opérationnel ou fonctionnel et exerçant des responsabilités de pilotages de projets dans un contexte à forts enjeux.



PRÉ-REQUIS

Une fiche préalable de positionnement est à établir.

A l'issue de la formation chacun sera en mesure de :

- Analyser le contexte et les enjeux de la situation professionnelle dans laquelle des messages importants doivent être transmis et pris en compte en identifiant les parties prenantes concernées, les difficultés pouvant intervenir afin de choisir le style de communication à emprunter en vue d'atteindre l'objectif fixé.
- Communiquer des messages destinés à être entendus, compris et pris en compte, dans le cadres d'une situation à enjeux, en faisant preuve de leadership et d'assertivité pour motiver et fédérer ses interlocuteurs et les engager dans l'action.
- Créer un lien de proximité par une posture empreinte de bienveillance et d'empathie en projetant une image de confiance, afin de construire sur son propre capital de sympathie et de crédibilité pour favoriser une transmission efficace des messages et une réduction des résistances de l'auditoire. Écouter activement et positivement son interlocuteur pour identifier les caractéristiques et les profils des personnes en situation de handicap afin d'adapter sa communication et favoriser leur intégration.
- Gérer les situations de communication difficiles en prenant en compte les sources de conflits, les enjeux, les motivations des différents interlocuteurs, en considérant le jeu de rapports de force avec objectivité et recul, tout en maîtrisant son propre stress afin de communiquer avec conviction des solutions constructives.

PROGRAMME DE FORMATION

01 - Diagnostiquer les situations à forts enjeux et décider de sa communication

Créer les conditions d'une communication efficace. Le modèle de Hersey Blanchard, pour diagnostiquer une situation, un public et choisir la communication adaptée. Les différents types de discours (information, occasionnel, influence et conviction). Les quatre dimensions du cerveau pour quatre types de contenu.

02 - S'installer dans son authenticité et convaincre son auditoire

Savoir ce que nous renvoyons aux autres, l'intuitu personae de la communication avec le modèle Speak'in colors. Les trois niveaux fondateurs de la conviction d'un message (délivré, entendu, compris). Les enjeux de l'introduction tonalité et de la conclusion signature. Convaincre ou influencer, la communication en position haute ou basse. Grilles d'analyse et cahier d'exercices post-formation pour préparer des demandes de feedback à ses collègues.

03 - Développer une communication qui favorise la confiance et l'acceptation du message

Conscience de la résistance à la communication, notion de grégarité. Les 5 clés de l'acceptation d'un message. Préparation et temps forts pour installer l'acceptation. La première impression et le groupe. Les positions de vie, de la vulnérabilité, l'humour de soi et la confiance en l'autre. La fenêtre de Johari pour développer la confiance dans les relations interpersonnelles. S'installer dans une posture, tête, corps et cœur avec l'intelligence émotionnelle.

04 - Dépasser les communications difficiles dans les situations à forts enjeux

Savoir repérer les situations à forts enjeux (message peu attendu ou peu agréable, opinion différente de la majorité, de sa hiérarchie, de son sponsor de projet, situations de pression), pouvoir gérer son stress, adresser un message difficile avec bienveillance sans perdre le contrôle émotionnel. Donner son opinion dans le respect de l'opinion de l'autre et au service de l'intelligence collective. Désamorcer les conflits naissants.

28h00

De formation en présentiel

07h00

Temps de travail estimé pour préparer votre certification (écrit et oral)

Certification RS6173 “Communiquer en situation à enjeux”

OBJECTIFS et CONTEXTE de la CERTIFICATION

L'épreuve finale orale de certification doit avoir lieu dans les 2 mois maximum qui suivent la fin de la formation. L'inscription à la certification est faite par l'organisme formateur.

10 jours maximum avant l'épreuve orale, le candidat envoie un support écrit de 2-3 pages de sa présentation orale à l'organisme formateur chargé de réunir le jury, composé de 2 membres.

Durant l'épreuve finale orale qui a lieu en distanciel synchrone (visio sur Zoom ou Teams), le candidat présente tout d'abord pendant 10 mn le cas d'une situation professionnelle à enjeux choisie et vécue par lui. Il explique le contexte, l'importance du résultat attendu. Il est attendu du candidat qu'il démontre comment il a géré la situation, quelles techniques et attitudes ont été utilisées, ce qu'il a fait de différent par rapport à ce qu'il faisait avant la formation. Il détaille le résultat obtenu et le bénéfice pour lui et pour son entreprise. Il y a ensuite un temps d'échange de 10 mn environ avec le jury (questions/réponses).

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1 - Adopter le style de communication adapté au contexte et aux enjeux

Analyser le contexte et les enjeux de la situation professionnelle dans laquelle des messages importants doivent être transmis et pris en compte en identifiant les parties prenantes concernées, les difficultés pouvant intervenir afin de choisir le style de communication à emprunter en vue d'atteindre l'objectif fixé.

2 - Communiquer pour engager

Communiquer des messages destinés à être entendus, compris et pris en compte, dans le cadre d'une situation à enjeux, en faisant preuve de leadership et d'assertivité pour motiver et fédérer ses interlocuteurs et les engager dans l'action.

3 - Construire une relation de confiance

Créer un lien de proximité par une posture empreinte de bienveillance et d'empathie en projetant une image de confiance, afin de construire sur son propre capital de sympathie et de crédibilité pour favoriser une transmission efficace des messages et une réduction des résistances de l'auditoire. Écouter activement et positivement son interlocuteur pour identifier les caractéristiques et les profils des personnes en situation de handicap afin d'adapter sa communication et favoriser leur intégration.

4 - Gérer les situations conflictuelles

Gérer les situations de communication difficiles en prenant en compte les sources de conflits, les enjeux, les motivations des différents interlocuteurs, en considérant le jeu de rapports de force avec objectivité et recul, tout en maîtrisant son propre stress afin de communiquer avec conviction des solutions constructives.

LA FORMATION EN PRATIQUE

EN AMONT

Chaque participant reçoit un questionnaire avant le démarrage de la formation et réalise également un entretien téléphonique avec un formateur afin de s'assurer que le programme répond aux besoins identifiés.

PENDANT LA FORMATION

La formation est abordée en pédagogie expérientielle. On commence par les exercices, 80% du temps de la formation est passée en exercices ou en débriefing d'exercices.

La pédagogie s'appuie sur l'usage de la vidéo, de façon ludique et bienveillante.

Le debriefing s'appuie sur des grilles d'analyse permettant à chacun de se faire une idée juste et factuelle de sa progression. Les discussions autour des exercices et des mises en situations permettent à chacun de progresser dans l'analyse et de s'approprier les techniques et outils proposés.

Chaque participant s'engage à la fin de chaque module à mettre en pratique dans son environnement professionnel les outils et méthodes sur lesquels il/elle s'est entraîné(e).

APRÈS

Évaluation à chaud en fin de formation. Chaque participant est invité à remplir un questionnaire en ligne afin de mesurer son niveau de satisfaction et partager son retour d'expérience sur le fond et la forme. Il s'auto-évalue sur l'atteinte des objectifs fixés en début de programme. Il indique dans son bilan de fin de programme, les techniques et outils qu'il décide de mettre en pratique.

Évaluation à froid, trois mois après la formation, le participant restitue ce qu'il a mis en place et partage les progrès accomplis.



Modalités d'évaluation

L'évaluation est réalisée tout au long de la formation à travers différents moyens (mise en situation, training vidéo, quiz...).

Le stagiaire évalue sa progression et ses acquis à l'issue de la formation. L'intervenant valide la progression du stagiaire et précise les outils utilisés pour la validation des acquis.

Nous contacter

 06.03.88.80.96

 contact@lapersona.fr

 www.lapersona-institut.fr

Accompagnement de la
Connaissance à la Compétence
Au Poste de Travail

Mise à jour en Septembre 2024.