

**Programme de Formation Catalogue  
(réf. ERCR3)**

**« APPREHENDER LES MECANISMES D'UNE  
BONNE COMMUNICATION RELATIONNELLE »**

**PUBLIC CONCERNE**

La formation « **Appréhender les mécanismes d'une bonne communication relationnelle** » s'adresse à tout.e collaborateur.trice de l'entreprise qui souhaite développer sa relation aux autres par une meilleure communication en tenant compte du contexte et des enjeux.

**PREREQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

**A l'issue de la formation, les participant.e.s de la formation (stagiaires) seront capables de :**

- Comprendre les mécanismes fondamentaux de la communication
- S'adapter aux contextes et aux enjeux
- Détecter et faire face aux différentes personnalités et/ou attitudes de leurs interlocuteurs
- D'aborder un conflit avec une vision rationnelle

**MODALITES PRATIQUES D'INTERVENTION**

- **Durée de la formation** : 3 jours (21h00)
- **Délai d'accès** : 4 semaines à compter de la signature de la convention ou du contrat
- **Horaires de la formation** : 9h00/12h30 – 13h30/17h00
- **Modes et lieux d'animation** :
  - Présentiel, dans les locaux mis à disposition par le client
  - Distanciel, à partir d'un logiciel de visiophonie (Zoom recommandé)
- **Nombre de participant.e.s** :
  - Minimum : 6
  - Maximum : 12
- **Conditions particulières** :

De nombreux points abordés reposent sur des partages d'expériences vécus par les participant.e.s. Les stagiaires s'engageront sur la confidentialité des échanges durant cette formation.

### **METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES**

Durant la formation, les stagiaires seront mis.e.s en situation à travers des méthodes de pédagogies classiques et/ou alternatives.

S'KALIBUR a conçu spécialement pour cette formation :

- Des apports théoriques spécifiques,
- Des mises en situations et jeux de rôles adaptés,
- Des tests d'évaluation ou des exercices répondant aux objectifs pédagogiques,
- Un temps de coaching individuel destiné à mettre en lien la fonction du/de la stagiaire avec sa personnalité, et son environnement (en fonction du nombre de stagiaires).

### **RESSOURCES PEDAGOGIQUES**

Il sera remis aux participant.e.s :

- Un support numérique reprenant les apports théoriques (format pdf).
- Des ressources pédagogiques complémentaires.

### **MODALITES D'EVALUATION ET DE SUIVI**

- Au départ de la formation, un QCM permettra d'identifier le niveau initial de connaissance sur les thématiques de la formation. Ce même questionnaire sera remis à nouveau à la fin de la formation, il permettra de s'assurer que le/la participant.e a assimilé les informations transmises.
- Une questionnaire d'évaluation de la satisfaction à chaud sera remis à chaque stagiaire afin de recueillir leurs appréciations sur la formation.
- Un questionnaire d'évaluation de la satisfaction du commanditaire sera également diffusé 15 jours après la formation.
- En option et en fonction du besoin exprimé par le client, un suivi pourra être réalisé 2 à 3 mois après la formation afin de valider la bonne intégration des apports de la formation.

### **VALIDATION DE LA FORMATION**

A l'issue de la formation, un certificat de réalisation de la formation sera remis aux stagiaires.

Les stagiaires qui ont partiellement suivi la formation ne recevront pas de certificat de réalisation.

## **PROGRAMME DE FORMATION**

La formation se déroule sur 3 journées

### ***JOURNEE 1***

#### **MATIN**

**(9h-12h30)**

- 1) Introduction de la formation  
Rappel des objectifs et du déroulé de la formation**
- 2) Attentes des stagiaires et exemples de situations vécues**
- 3) QCM d'entrée**
- 4) Définition du cadre de la formation et engagement de confidentialité**
- 5) Créer la cohésion d'une équipe grâce à un cadre de communication bienveillant  
– mise en application sur le groupe**
- 6) Définition du périmètre de la communication : relationnelle- managériale –  
professionnelle - personnelle – intime...**
- 7) Identifier la problématique de base : la dépréciation des messages**
- 8) Les mécanismes de la communication relationnelle**

#### **APRES-MIDI**

**(13h30 - 17h)**

- 9) La communication à travers ses enjeux**
- 10) La communication à travers ses contextes**
- 11) Les canaux de communication**
- 12) L'expression du message verbal – paraverbal**
- 13) Retours et partages sur la journée 1**
- 14) Questions préparatoires à la journée 2**

## **JOURNEE 2**

### **MATIN**

**(9h-12h30)**

- 1) Introduction de la journée 2**
- 2) Questions / Réponses / Attentes de la journée 2**
- 3) L'expression du message non verbal**
- 4) Message : le contenu et la relation**
  - L'écoute active
  - La notion de perception
  - L'impact des préférences sensorielles
  - La synchronisation

### **APRES-MIDI**

**(13h30 - 17h)**

- 5) Comprendre le message :**
  - Le questionnement
  - La reformulation
- 6) Les 4 composantes du style de communication**
- 7) Les 4 types de communicants (styles sociaux)**
- 8) Adapter son mode de communication à la personnalité de son interlocuteur.trice**
- 9) Les profils de participants dans un groupe – une réunion...**
- 10) Retours et partages sur la journée 2**
- 11) Questions préparatoires à la journée 3**

## **JOURNEE 3**

### **MATIN**

**(9h-12h30)**

- 1) Introduction de la journée 3**
- 2) Questions / Réponses / Attentes de la journée 3**
- 3) La place de l'émotion dans la communication**
- 4) Faire preuve d'empathie**
- 5) Reconnaître et faire face aux différents styles relationnels**
  - Agressif
  - Passif
  - Manipulateur
- 6) Développer son assertivité**
- 7) Développer l'estime de soi pour mieux communiquer**

### **APRES-MIDI**

**(13h30 - 17h)**

- 8) Les bases de la gestion de conflit, comprendre la notion de conflit**
- 9) Prévenir les conflits dans l'entreprise**
- 10) La régulation des conflits à travers leurs enjeux**
  - par l'approche émotionnelle (valeurs – croyances – perception)
  - par l'approche rationnelle
  - par une communication bienveillante
- 11) Conclusion de la formation**
- 12) QCM de sortie**
- 13) Questionnaire de satisfaction à chaud**

**INTERVENANT.E :**

- La conception de cette formation est assurée par S'KALIBUR ou par un tiers expérimenté sous couvert et validation de S'KALIBUR.
- L'animation de cette formation est assurée par un.e intervenant.e expérimenté.e sous la responsabilité de S'KALIBUR.
- L'intervention est couverte par la garantie Responsabilité Civile de S'KALIBUR.

**PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Ce programme de formation est soumis au droit de la propriété intellectuelle. Sa reproduction est interdite. Son contenu et son mode d'animation sont la propriété de la société S'KALIBUR.

**DEMARCHE INCLUSIVE LIEE A LA DIVERSITE ET AU HANDICAP :**

Dans la mesure du possible, les salles et les installations sont accessibles pour tou-te.s.

Les conditions de travail et les outils sont également adaptés.

S'KALIBUR a instauré la notion de « culture de l'inclusion », appréciant ainsi chaque personne en tant qu'individu unique quel que soit son handicap, son âge, son origine sociale sa culture, son genre, son orientation sexuelle, son apparence physique ou sa situation sociale.

La *CHARTRE de l'INCLUSION & de la DIVERSITÉ* ratifiée par S'KALIBUR est disponible sur le site internet [www.skalibur.com](http://www.skalibur.com).

**CONTACT S'KALIBUR** : Philippe BUREAU

[contact@skalibur.com](mailto:contact@skalibur.com)

[www.skalibur.com](http://www.skalibur.com)

Titre :	Appréhender les mécanismes d'une bonne communication relationnelle
Référence catalogue :	ERCR3
Durée :	3 jours (21 heures)
Prix :	3 950,00 € HT*
	*Frais de mission en sus (déplacement-hébergement-restauration)