

COMMUNIQUER EN SITUATION A ENJEUX AVEC LEADERSHIP RS6173

La certification vise à développer une communication efficace et assertive en situation professionnelle où l'atteinte du résultat a une valeur stratégique pour le communicant.

Elle garantit la maîtrise d'une communication apaisée, authentique, adaptée et fédératrice quel que soit l'enjeu.

La certification apporte les compétences pour construire une relation de confiance, développer sa capacité d'écoute active, gérer les points de divergence, transmettre l'énergie et l'envie à ses interlocuteurs, s'affirmer en tant que leader afin de motiver et fédérer pour atteindre un objectif professionnel concret.

Objectif de la formation :

Ce programme vise à exploiter et développer l'ensemble des qualités relationnelles d'un individu pour lui permettre d'adopter une communication verbale et non verbale efficace dans toute situation professionnelle à enjeux dans le but d'obtenir des résultats concrets et mesurables.

3 types de situation professionnelle à enjeux sont identifiés :

- **L'enjeu identitaire** : défendre sa marque ou son produit, savoir se vendre, donner une image positive de soi.
- **L'enjeu d'influence** : enjeu de pilotage ou de management, capacité à convaincre, à déployer son leadership.
- **L'enjeu relationnel** : créer une relation durable et de qualité, utiliser ses émotions tout en gérant son stress.

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. Ecouter 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.

Lieu :

En présentiel (selon les dates proposées) :

- 6 Allée Gilbert de la Porrée, 86000 Poitiers

En distanciel (selon les dates proposées) :

- Classe virtuelle via l'outil de visioconférence ZOOM

Durée :

21 heures – 3 jours en présentiel ou 3 jours en distanciel avec une classe virtuelle.

Résumé des modules :

- **Module 1 : Fondements de la réussite : Diagnostiquer et décider en situations à forts enjeux (5h)**
- **Module 2 : Affirmer son leadership et convaincre ses interlocuteurs (6h)**
- **Module 3 : Créer un lien de confiance et d'intégration par une communication bienveillante (5h)**
- **Module 4 : Gérer les situations de communication difficiles (5h)**

Informations supplémentaires :

Pré-requis : Une fiche préalable de d'auto – positionnement est complétée par le candidat(e). Un entretien individuel est, ensuite, programmé afin de valider la bonne adéquation entre le programme de la certification et les attentes et objectifs du requérant(e).

Public : Ce programme s'adresse à un public de professionnels ayant un niveau de responsabilités auprès d'équipe ou dans le pilotage d'un projet professionnel dans un contexte à forts enjeux (enjeu identitaire, d'influence ou relationnel).

Délai d'accès : Le délai d'accès à nos formations varie en fonction de votre modalité de financement. Nous nous engageons à vous apporter une réponse sous 48h.

Horaires : De 9h00 à 17h00 avec 2 pauses (matin et après-midi) et une pause déjeuner d'une heure.

Coût : 2 500 euros HT - tva non applicable art. 293 b du cgi

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.

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.

MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

METHODES PEDAGOGIQUES : Cette formation combine théorie et pratique pour garantir une acquisition des compétences solides et applicables. Nous utilisons :

- **Une approche démonstrative** : explications claires et illustrées par des exemples concrets.
- **Des mises en situation** : exercices pratiques directement inspirés de cas réels, animés par un formateur expert.
- **Des échanges interactifs** : discussions et retours d'expérience pour renforcer l'apprentissage.

OUTILS PEDAGOGIQUES

- **Exercices pratiques** : corrigés par le formateur avec des conseils personnalisés.
- **Études de cas** : pour ancrer les apprentissages dans des contextes professionnels.
- **Sessions interactives** : en présentiel ou en classe virtuelle, avec des supports visuels et multimédias pour enrichir les contenus.

Cette méthode pédagogique, accessible et axée sur l'application concrète, permet à chaque participant de développer ses compétences de manière optimale.

PRISE EN COMPTE DU HANDICAP

Chez Informetoi, nous veillons à ce que chaque formation soit accessible à tous, en prenant en compte les besoins spécifiques liés aux handicaps. Voici comment nous pouvons procéder selon les besoins :

- **Adaptation des supports pédagogiques** : mise à disposition de documents en formats accessibles (polices adaptées, version numérique compatible avec les lecteurs d'écran, etc.).

- **Organisation des espaces** : nos lieux de formation en présentiel sont choisis pour leur accessibilité (locaux adaptés aux personnes à mobilité réduite).
- **Aménagement des méthodes** : ajustement du rythme des sessions, mise en place de pauses supplémentaires si nécessaire, et propositions d'activités adaptées.
- **Classe virtuelle inclusive** : pour les formations à distance, nous utilisons l'outil de visioconférence Zoom, qui est compatible avec les technologies d'assistance (sous-titrage, transcription des échanges, etc.), permettant une expérience d'apprentissage adaptée.
- **Accompagnement personnalisé** : dialogue préalable avec les participants pour identifier leurs besoins spécifiques et leur proposer des solutions adaptées.
- **Orientation si besoin** : si nous ne pouvons répondre à certains besoins spécifiques, nous orientons les stagiaires vers des organismes ou dispositifs compétents.

Cette approche garantit une formation inclusive, où chaque participant peut évoluer dans des conditions optimales.

ACCESSIBILITE HANDICAP :

Notre lieu de formation offre une accessibilité PMR, se situant au rez-de-chaussée et dispose d'un parking adapté. Nous sommes à l'écoute de vos besoins spécifiques d'adaptation pour vous permettre de suivre cette formation quelles que soient vos difficultés. Pour prévoir une adaptation, vous pouvez contacter notre référent handicap Chafik Rhaimoura au 06 42 96 31 13 ou par mail à contact.informetoi@gmail.com.

MOYENS TECHNIQUES :

Pour la partie distancielle :

- Ordinateur (PC ou MAC), microphone, webcam, tablette, connexion internet.
- Plateforme web sécurisée, également compatible sur navigateur mobile (smartphones et tablettes).
- Le stagiaire doit également disposer d'un e-mail et d'un téléphone pour être joignable.
- Une assistance technique est à disposition du stagiaire par téléphone au 06 42 96 31 13 ou par mail à contact.informetoi@gmail.com.

Pour la partie présentielle :

- Espace de formation équipé d'écrans pour la diffusion des supports, wifi, chaises et tables.
- Mise à disposition de matériel pour prendre des notes (feuilles/cahiers et stylos).
- Adaptations pour les participants PMR : espace aménagé pour faciliter la circulation en fauteuil roulant et ajustement de la disposition des tables et des chaises pour garantir une installation confortable.

Modalités d'évaluation :

Les modalités d'évaluation reposent sur une évaluation finale. Le candidat présente à l'oral devant un jury 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.

Certification visée :

La formation prépare à la certification intitulée 'Communiquer en situation à enjeux', détenue par K2 DEVELOPPEMENT et enregistrée le 23-11-2022 sous le numéro RS6173 au Répertoire Spécifique de France Compétences

PROGRAMME

Module 1 – Fondements de la réussite : Diagnostiquer et décider en situations à forts enjeux

- Identifier le contexte professionnel et les enjeux : Analyser les situations professionnelles à forts enjeux et comprendre les attentes des parties prenantes.
- Fixer et atteindre des objectifs ambitieux : Élaborer un plan d'actions concret pour réaliser les objectifs fixés.
- Créer les conditions d'une communication efficace : Utiliser le modèle de Hersey-Blanchard pour diagnostiquer la situation et adapter le style de communication en fonction des compétences et du niveau d'autonomie des interlocuteurs.
- Maîtriser les types de discours : Choisir le type de communication (information, influence, conviction) adapté au contexte et à l'audience.
- Utiliser les quatre dimensions du cerveau pour la communication : Adapter le contenu à la diversité cognitive des interlocuteurs pour maximiser l'impact.

Module 2 : Affirmer son leadership et convaincre ses interlocuteurs

- **Inspirer confiance et affirmer sa légitimité** : Apprendre à affirmer sa légitimité à travers une communication verbale et non verbale maîtrisée. Techniques pour inspirer confiance en s'appuyant sur son expertise et sa posture.
- **Maintenir l'intérêt et l'implication de son auditoire** : Savoir captiver et maintenir l'engagement de ses interlocuteurs tout au long d'une situation à enjeux. Utilisation des outils pour structurer des messages percutants, clairs et orientés action.
- **Leadership et assertivité en communication** : Adopter une posture de **leadership** pour influencer et fédérer ses interlocuteurs. Développer son **assertivité** pour s'affirmer tout en étant à l'écoute, et adopter une approche positive et constructive.
- **Convaincre ou influencer : La communication en position haute ou basse** : Savoir choisir entre convaincre (position haute) ou influencer (position basse) selon les objectifs et les interlocuteurs. Techniques de persuasion pour guider son auditoire vers l'action tout en les impliquant.
- **Les trois niveaux de conviction d'un message** : Délivrer des messages destinés à être entendus, compris et pris en compte, grâce à une structure claire et persuasive. Maîtriser l'introduction et la conclusion pour un impact maximal.

- **Feedback et amélioration continue**

Module 3 : Créer un lien de confiance et d'intégration par une communication bienveillante

- **Créer un lien de proximité grâce à l'empathie et à la bienveillance** : Adopter une posture bienveillante pour instaurer un climat de confiance. Utiliser son **capital de sympathie et de crédibilité** pour réduire les résistances à la communication.
- **Écouter activement pour mieux comprendre et adapter sa communication** : Maîtriser l'**écoute active** pour comprendre les besoins spécifiques des interlocuteurs et ajuster son message en conséquence.
- **Favoriser l'acceptation du message** : Surmonter les **résistances** à la communication grâce à des stratégies de persuasion bienveillante. S'appuyer sur des outils comme la **fenêtre de Johari** pour améliorer la communication interpersonnelle et la confiance.
- **Inspirer confiance par la communication verbale et non verbale** : Projeter une image de **confiance** à travers le langage corporel, la voix, et les gestes. Techniques pour maintenir l'attention et l'engagement de l'auditoire.
- **Utiliser le modèle de la Communication Non Violente (CNV) pour renforcer le lien** : Apprendre à communiquer de manière respectueuse et empathique en utilisant les principes de la **Communication Non Violente (CNV)** (Observation, Sentiment, Besoin, Demande). Créer une connexion authentique en abordant les situations délicates avec respect et ouverture.
- **S'adapter aux besoins spécifiques de son interlocuteur** : Ajuster son langage et sa posture pour mieux répondre aux attentes et besoins des interlocuteurs, notamment ceux en situation de handicap.

Module 4 : Gérer les situations de communication difficiles

- **Prévenir et gérer le stress en situation de communication délicate** : Techniques de gestion du stress pour rester concentré et réactif face à des interlocuteurs difficiles. Anticiper les situations potentiellement stressantes et adopter des stratégies pour les désamorcer avant qu'elles n'évoluent.
- **Identifier et gérer les signes de résistance et de tension** : Apprendre à repérer les premiers signes de résistance ou d'incompréhension dans la communication. S'affirmer avec respect en exprimant son désaccord de manière constructive et positive.
- **Gérer les conflits de manière constructive** : Techniques pour éviter l'escalade des conflits en adoptant une communication assertive et ouverte. Maintenir un climat de collaboration tout en **désamorçant les tensions** avant qu'elles ne s'intensifient.
- **Reprendre le contrôle après une perturbation** : Comment retrouver le fil de sa présentation ou de son intervention après une interruption ou une difficulté. Utiliser ses émotions de manière positive pour rester maître de la situation.
- **Identifier et interrompre les schémas de communication bloquants** : Reconnaître les **schémas de communication perturbateurs** qui nuisent à l'échange. Techniques pour recentrer la discussion sur des objectifs productifs et éviter les malentendus.

- **Appliquer la méthode OSCAR pour gérer les situations difficiles :** Utilisation de la **méthode OSCAR** (Observer, Situer, Cadrer, Agir, Réfléchir) pour gérer et surmonter les conflits ou les résistances en communication. Développer une approche structurée pour résoudre les situations complexes de manière efficace.