



## COMMUNICATION – RELATIONNEL ET LIEN SOCIAL

<b>Public</b>	Tous les salariés en relation directe ou indirecte avec différents acteurs de son activité.	<b>Lieu</b>	Dans les locaux du client ou dans nos locaux.
<b>Durée</b>	2 jours	<b>Accessibilité</b>	Pour toute personne en situation de handicap nous contacter.
<b>Coût</b>	Nous contacter.	<b>Prérequis</b>	Aucun.

### ➤ Objectifs de la formation

- Définir les spécificités de la relation avec les différents interlocuteurs.
- Identifier les principes de distanciation entre fonction et personnalité.
- Mettre en place une communication n'induisant pas les conflits.
- Identifier les situations potentiellement conflictuelles et gérer un conflit.

### ➤ Objectifs pédagogiques

#### *A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :*

- Traiter une demande ou une réclamation dans un cadre professionnel.
- Répondre aux locataires dans le cadre du respect du contrat de location.
- Adopter une attitude d'écoute.
- Repérer une situation conflictuelle.
- De mettre en œuvre une stratégie afin de sortir d'une situation à risques.



FRANCHIR

## CONTENU

### Jour 1 –

#### Matin

- **Positionnement des stagiaires**
  - Attentes
  - Evaluation des connaissances
- **Le cadre professionnel**
  - Le statut
  - L'individu
- **La nécessité de communiquer**
  - Envie
- **Les motivations pour communiquer**
  - Besoin de réduire les incertitudes
  - Besoin d'estime de soi, de séduire
- **Le schéma de la communication**
  - Les différents éléments du schéma de la communication
  - Les phases de communication

#### Après-midi

- **Les différents niveaux de communication**
  - Le verbal, le ton, le vocabulaire
  - Le non verbal
- **Le cadre de référence**
  - La notion de normes et de valeurs dans son environnement
- **Les outils pour une communication efficace**
  - La notion de feed-back
  - La notion de conditionnement
  - La notion d'écoute attentive
- **Les différentes difficultés à une communication**
  - La notion de manque d'écoute
  - La notion de déperdition
- **Les raisons qui rendent difficile la communication**

### Jour 2 –

#### Matin

- **Les positions de vie**
  - La peur
  - La colère
  - La tristesse
  - La joie
- **Les signes de reconnaissances**
  - Positifs
  - Négatifs
- **Le triangle dramatique**
  - La victime
  - Le persécuteur

#### Après-midi

- Le sauveur
- **Les boucles inachevées**
  - La demande
  - La revendication
  - Le retrait
  - L'inhibition
  - La frustration
- **La collection de timbres**
  - La frustration
  - Le décollage des timbres



**FRANCHIR**

➤ **Modalités d'évaluation et de suivi**

- Evaluation des connaissances en début de formation (questionnaire, QCM d'entrée, sortie).
- Evaluation des acquis en cours de formation (mise en situation, QCM de mi-parcours, test, questionnaires, échanges avec les stagiaires).
- Evaluation en fin de stage (QCM d'entrée, sortie).

➤ **Les Plus**

- L'animation de ce module est assurée par un formateur utilisant principalement des méthodes actives et participatives (brainstorming, échanges d'expériences, discussion en groupe, travaux de groupe ou de sous-groupes etc.).
- Ces méthodes, au-delà des aspects d'apprentissage, favorisent la cohésion du groupe.
- Des exposés entre les exercices permettent les synthèses et les apports didactiques.
- Les mises en situation conçues en fonctions des situations quotidiennes que les stagiaires peuvent rencontrer, sont exploitées.
- Ce travail permet l'auto-évaluation des stagiaires et la vérification par les formateurs des acquis.