

**UNE COMMUNICATION JUSTE ET EFFICACE
POUR FAVORISER LE MAINTIEN ET LE RETOUR EN EMPLOI**

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée : 9h - 13h soit 4 heures	Lieu & date	74 rue Edmond Rostand 13006 Marseille	30 juin 2022
--	------------------------	---	---------------------

PUBLIC ET PRE-REQUIS

Personnel en poste auprès de structures adhérentes au PSP

Catégorie visée : Responsables RH, responsables de secteur

Territoire concerné : Provence-Alpes-Côte d'Azur

Pas de prérequis s'agissant de l'ancienneté et diplômes requis.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Cette formation vise à :

Comprendre et améliorer ses modes de communication

Savoir dire au quotidien

Savoir dire dans des situations délicates

- Comprendre et améliorer ses modes de communication notamment en situation délicate ou conflictuelle lors d'un entretien, en préservant le maintien de la relation avec un collaborateur lors d'un conflit ou lors d'un retour dans l'emploi pendant et après une longue absence.

- Aptitudes à : Être assertif et savoir dire au quotidien, distinguer les sentiments, les émotions, les faits, les opinions.

Cette formation permet de pratiquer l'écoute active (le questionnement, les formes d'écoute, la reformulation), identifier les problématiques, s'adapter au collaborateur, recadrer, dire non, préserver la relation, pratiquer « l'Enquête Appréciative ».

CONTENU

- 1. Comprendre et améliorer ses modes de communication**
 - Les modes de communication
 - Les 3 registres à utiliser (sentiments, faits, opinions)
 - L'écoute active (le questionnement)
- 2. Savoir dire non au quotidien**
 - La transmission de consigne
 - La formulation d'une demande
 - Comment une situation peut-elle dégénérer en conflit ?
- 3. Savoir dire dans des situations délicates**
 - Le recadrage d'un collaborateur
 - Le traitement efficace d'un conflit
 - La sortie du conflit et la préservation de la relation
 - La méthode DESC pour ouvrir un conflit
 - Le fil conducteur pour traiter un conflit
 - Gérer les conflits avec l'Enquête Appréciative (les 5 D)

METHODES MOBILISEES

Méthodes pédagogiques

Mise en situation, démarche réflexive, méthode inversée, inductive, déductive, active, etc.

Outils : jeux de rôles, Jeux pédagogiques, autodiagnostic sur son comportement (tests), la méthode DESC, l'enquête appréciative, etc.

Ressources :

100 fiches pour comprendre le management – Albéric Hounounou

La boîte à outils du consultant - Patrice Stern et Jean- Marc Schoettl

La boîte à outils du manager leader - Pascale Bélorgey et Nathalie Van Laethem

La boîte à outils de la gestion des conflits - Jacques Salzer et Arnaud Stimec

Le coaching collectif avec la méthode appréciative inquiry : Conduire le changement en s'appuyant sur les réussites – Jean Pages

L'Appreciative Inquiry - Une révolution positive - Diana Whitney

Liste des ressources remises au cours de la formation.

Supports.

MODALITES D'EVALUATION

En début de formation : tour de table formalisée (attentes, demandes, besoins, expériences).

En fin de formation : tour de table formalisée sur les techniques de gestion de conflits, sur les techniques de négociation, sur l'enquête appréciative, sur les apports théoriques et pratiques utilisés.

COÛT DE LA FORMATION

Coût pédagogique : prise en charge par le PSP

Coût repas : pris en charge par le PSP à hauteur de ...€ non pris en charge par le PSP

Coût déplacement : pris en charge par le PSP à hauteur de ... non pris en charge par le PSP

CONDITIONS D'ADMISSION

Date limite d'inscription : 15 juin 2022

Seuil minimal de participants : 5 personnes

Seuil maximal de participants : 12 personnes

Conditions d'annulation : En cas d'impossibilité d'assister à la formation, obligation de l'employeur d'informer le PSP ; possibilité d'annuler une inscription ou remplacer un salarié 24h avant le début de la formation

ACCESSIBILITE HANDICAP

Locaux non accessibles aux personnes à mobilité réduite

Si besoin de renseignement ou en cas de difficultés, contact :

- Numéro d'appel national gratuit : 0 800 360 360
- Numéro MDPH 13 : 0 800 81 48 44
- Référent handicap PSP : info@psppaca.fr ou 04 91 31 10 24
- Référent handicap prestataire : /

CONTACT

PSP PACA : info@psppaca.fr – 04 91 31 10 24 – 74 rue Edmond Rostand 13006 Marseille