



SOFT SKILLS

# FORMATION COMMUNICATION EFFICACE

Développons notre  
intelligence relationnelle !



**GORDON  
CROSSINGS**  
SOFT SKILLS SINCE 1962

POURQUOI

## APPRENDRE À ÉCOUTER, À S’AFFIRMER AVEC SÉRÉNITÉ, À RÉSOUDRE LES CONFLITS.

L’objectif de cette formation est de vous aider à développer votre intelligence relationnelle et l’efficacité de votre communication interpersonnelle dans le cadre professionnel. Grâce à cette formation, vous allez améliorer votre qualité de vie au travail et créer des conditions de collaboration encore plus fructueuses et plaisantes avec les autres membres de votre équipe, vos homologues, vos clients ou vos collaborateurs.

Dans le contexte professionnel que nous connaissons tous, où les relations individuelles sont parfois mises à mal par la pression de l’environnement - complexité des situations, rapidité du changement, etc. - notre capacité à communiquer de façon constructive, c’est-à-dire à exprimer nos besoins tout en intégrant ceux de l’autre, devient un véritable vecteur d’apaisement pour les personnes ainsi qu’un remarquable levier d’efficacité pour l’organisation.

Portée par les travaux du Dr Thomas Gordon, notre formation COMMUNICATION EFFICACE vous permettra d’acquérir les outils et de développer les compétences essentielles pour construire des relations durables, sereines, confiantes, c’est-à-dire réellement satisfaisantes pour chacun et productives pour l’équipe.

*En option : cette formation permet d’obtenir une habilitation professionnelle validée par Gordon Crossings. Cette habilitation valide les acquis de la formation et atteste de la maîtrise des compétences en Communication Efficace selon l’approche du Dr Thomas Gordon©*



## POUR QUI

Pierre angulaire de la méthode Gordon, cette formation est essentielle à toute personne qui exerce une activité où l'interaction avec autrui est centrale : coordination d'équipe, interface avec la clientèle, encadrement de collaborateurs, travail en mode matriciel, gestion de projet, etc.

Le point commun de tous nos stagiaires, c'est qu'ils ont pris conscience que la façon dont ils communiquent avec les autres a un impact énorme sur la qualité de la relation qu'ils construisent. Et que cette « qualité relationnelle » va influencer directement l'efficacité de leur collaboration. Très clairement, on vient chercher dans l'approche Gordon une démarche pour améliorer son intelligence relationnelle et apprendre à mieux «co-opérer».

*“La Communication Efficace devrait être enseignée à l'école, c'est essentiel pour vivre en société, bravo !”*

# UNE FORMATION COURTE, DENSE ET PRAGMATIQUE

Durée globale : 4 journées, dont 3 jours en présentiel répartis sur 2 modules (2j+1j soit 21 heures) + modules de e-learning (5h) + 2 suivis téléphoniques d'1 heure en groupe = soit un total de 28 heures.

Cette formation proposée en inter-entreprise à Paris peut bien sûr être déployée dans toute la France en intra-entreprises, pour former tout ou partie de l'effectif.

Gordon Crossings peut également implémenter ce programme auprès de vos filiales à l'international, en anglais, ou en langue locale grâce au réseau Gordon Training International.



## STRUCTURATION

*Durant la formation, le stagiaire intègre également une méthodologie pour construire son Plan d'Efficacité Personnel qui lui permettra de mesurer ses progrès dans sa communication.*

### 01

#### Les fondements

- » Prendre ses responsabilités pour améliorer son efficacité relationnelle
- » Les styles de communication : passivité, agressivité, assertivité
- » La fenêtre des comportements et la notion de seuil d'acceptation
- » Les 4 situations relationnelles
- » A qui appartient le problème ?

### 02

#### Affirmation de soi

- » Comment s'affirmer en respectant l'autre
- » Quand la relation se tend, quels comportements adopter ?
- » Se préparer grâce au principe de dépollution.
- » La construction du « Message-Je » de confrontation

### 03

#### Écoute Active

- » Comment réellement écouter les autres
- » Comment déjouer les pièges de la communication
- » Résoudre les problèmes en développant l'autonomie
- » Les douze obstacles à la communication
- » L'importance du **changement de position** en situation complexe

### 04

#### Résolution de conflit

- » Différencier les collisions de valeurs et les conflits de besoins
- » Comment distinguer les besoins des solutions.
- » Les méthodes habituelles de résolution de conflit
- » Les six étapes de la **résolution de conflit sans perdant**.

# UNE PÉDAGOGIE ACTIVE

Un guide de formation est remis aux participants dès le premier jour, afin de faciliter la progression pédagogique.

Ce cursus est résolument actif : il est ponctué d'exercices et de jeux de rôle qui mettent en scène des situations réelles vécues par les participants.

Le retour d'expérience entre les sessions est également un axe majeur de la pédagogie.

Enfin, le feedback du formateur aux participants - mais aussi entre participants - participe au processus d'apprentissage. Le partage des expériences vécues par chacun entre les sessions, en matière de communication interpersonnelle, apporte une réelle valeur ajoutée au développement des compétences.

## PERSPECTIVES

Une fois ce premier niveau validé, un cursus de perfectionnement est également accessible. Pour en savoir plus, consultez ce lien : [Formation Communication Efficace Expert](#).

## CERTIFICATION (FÉDÉRATION DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE)

La formation Communication Efficace Gordon permet la délivrance d'une Certification validée par la Fédération de la Formation Professionnelle.

Pour être certifié, un jury déterminera – sur la base des retours d'expérience terrain que vous ferez, si vous avez suffisamment développé les 3 compétences suivantes :

- » votre capacité à considérer une situation relationnelle dans son ensemble et à identifier la place de chaque acteur
- » votre capacité à vous positionner vous-même, à pratiquer l'écoute active et à traiter les objections et difficultés
- » votre capacité à décriper une situation tendue et à faire émerger avec méthode une résolution du conflit sans perdant.

La certification est confirmée quelques semaines après la fin de la formation. En cas de non-obtention, le candidat pourra représenter un nouveau travail dans la limite de 6 mois. Cette démarche est limitée à 2 fois.

Pour plus d'information et vous inscrire : [www.gordon-crossings.com](http://www.gordon-crossings.com)



## TÉMOIGNAGE

*«J'ai suivi la formation «Communication Efficace» proposée par Gordon Crossings en 2015 à Paris. Mes attentes au regard de cette formation étaient de mieux identifier mon système de communication à l'autre afin d'optimiser mes relations principalement dans le cadre de mon travail*

*J'ai apprécié durant cette formation les apports théoriques très clairs, simples et pédagogiques ainsi que les supports fournis. Les notions abordées ont été mises en pratique à travers des mises en situation et des jeux de rôle entre les participants issus d'horizons différents.*

*Le formateur a su utiliser nos différences et nos expériences pour établir une bonne cohésion de groupe qui est lui-même devenu un support d'apprentissage.*

*Ces expériences m'ont permis de me voir en situation, de repérer mes points forts et mes points d'amélioration.*

*J'ai apprécié lors des échanges le professionnalisme et la bienveillance du formateur et sa capacité à nous conduire vers plus de performance, en respectant les rythmes de chacun.*

*Dès mon retour sur mon lieu de travail, j'ai pu mettre en pratique les notions abordées. Je constate une plus grande aisance et efficacité dans ma communication et dans ma relation aux autres.»*

*Dr. Hélène ROSE*

## TARIF FORMATION COMMUNICATION EFFICACE

- » Tarif Entreprises : 1 900 € HT
- » Tarif Particuliers : 1 100 € TTC
- » Option Habilitation professionnelle : 300 €HT
- » Financement : possible par votre OPCO, nous contacter par téléphone pour plus d'information.

# TRÈS HUMAINS, TRÈS ENGAGÉS, TRÈS PRAGMATIQUES



## Gordon Crossings

La raison d'être de Gordon Crossings, c'est d'aider les individus à mieux communiquer les uns avec les autres, afin de construire un "monde du travail" pacifique, collaboratif et positif !

Notre vision, c'est qu'une entreprise efficace est un organisme où chacun s'écoute, s'exprime et contribue au collectif. Notre société de formation s'est donc entièrement spécialisée sur le développement des "soft skills", ces compétences comportementales sans lesquelles les seules "hard skills", celles propres au métier, peinent à fédérer et à entraîner.

Fondée en 2003 par Nathalie Reinhardt, Gordon Crossings est riche d'une équipe de plus de 25 consultants, formateurs, coaches et médiateurs. Nous avons pour ancrage l'approche humaniste et pragmatique du Dr Thomas GORDON, psychologue américain de renommée mondiale, fondateur de la théorie de la Résolution de Conflit sans Perdant.



## Paul Herlaut

Paul a travaillé 20 ans dans les marchés financiers à des postes de senior management et a été basé à Tokyo, Londres et Paris.

Paul est certifié en PNL par Robert Dilts, NLPU, Santa Cruz University et en Communication Efficace et Parents Efficaces par Gordon Training International. Paul est également Praticien en Hypnose Ericksonienne.

Enseignant en finance à l'ESSEC pendant 10 ans, Paul intervient pour des missions de prise de parole en public, vente, résolution de conflit et Communication Efficace.

Paul est Associé Fondateur de Gordon Crossings et de Exprit. Paul intervient en français et en anglais et est diplômé de NEOMA.

