



# COMMUNICATION

## PROGRAMME DE FORMATION

### OPTIMISER SA COMMUNICATION DANS SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

#### 1. Les objectifs :

- Comprendre les principes de base de la communication
- Connaître ses ressources
- Développer sa capacité d'écoute
- Construire des relations de travail positives.

2. **Public** : Ce stage s'adresse à tous les salariés qui souhaitent développer leurs capacités de communication

3. **Accessibilité aux personnes handicapées** : adaptation au cas par cas selon les besoins.

4. **Prérequis** : Aucun.

5. **Durée** : Deux journées de 7 heures soit 14 heures au total.

6. **Lieu** : 10 bis, rue Rabelais 85150 VAIRE.

7. **Formateur** : Carole Hannard, Coach

8. **Responsable pédagogique** : Carole Hannard

#### 9. Déroulé :

##### Jour 1 - Matinée (de 9h00 à 12h30)

- Les principes de base de la communication
  - Schémas et règles de base de la communication : l'émetteur, le message, le récepteur, les interférences.
  - Découvrir les motivations de l'être humain et savoir reconnaître les besoins de reconnaissance
- Identifier ses modes de communication
  - Réalisation de tests de mise en situation professionnelle

##### Jour 1 – Après-midi (de 13h30 à 17h00)

- Développer un comportement assertif
  - Définir son rôle en lien avec l'environnement
  - Adapter son niveau d'implication professionnelle
  - Apprendre à critiquer de manière constructive
  - Contrôler l'affectivité et accepter la critique



## COMMUNICATION

### PROGRAMME DE FORMATION

- La communication non verbale
  - Savoir décrypter les gestes que l'on croit inconscients
  - Utiliser l'espace et ses déplacements
  - Savoir utiliser à bon escient les postures, l'expression du visage, le regard et la voix

**Jour 2 - Matinée (de 9h00 à 12h30)**

- La communication non verbale (suite)
  - Prendre la parole
  - La maîtrise de soi : comment surmonter ses appréhensions et gérer les situations de blocage
  - Les trois règles de la communication orale
  - Savoir utiliser l'humour dans le cadre professionnel
  - Apprendre à dire "non" de façon constructive

**Jour 2 – Après-midi (de 13h30 à 17h00)**

- Savoir vendre ses idées
  - Evaluer la situation : écouter, reformuler
  - Définir les objectifs à atteindre dans le cadre d'une communication professionnelle
  - Distinguer "être concerné" et "être impliqué"
  - Trouver des arguments pour convaincre, comprendre les blocages
- Bilan sur le déroulé et les acquis de la formation
  - Tour de table (Ressenti, atteinte des objectifs...)
  - Temps d'échange (Questionnement, complément d'information, approfondissement...)
  - Évaluation de la formation par le stagiaire

#### 10. Moyens pédagogiques :

- Présentation PowerPoint
- Méthode affirmative : apports théoriques (support de stage + Tableau Blanc Interactif)
- Méthode interrogative : échanges interactifs
- Méthode démonstrative et applicative : exercices pratiques et mises en situation (support + TBI)
- Des mises en pratiques, des QCM, des tests sont réalisés en fin de séquence pour évaluer les acquis.
- Exercices et jeux de rôle avec analyse individualisée
- Support de stage personnalisé remis à chaque participant
- Tours de table et temps d'échange
- Mini livret récapitulatif remis à chaque participant
- Un suivi post formation est proposé à chaque stagiaire (assistance téléphonique ou journée complémentaire de formation)



## COMMUNICATION

### PROGRAMME DE FORMATION

#### 11. Modalités d'évaluation :

- Au démarrage, les attentes seront recueillies par le formateur lors du lancement de la formation. Les acquis/les connaissances seront évalués de manière auto formative par l'intermédiaire de quiz de connaissances ou d'un questionnaire direct.
- Au cours de la formation, les participants seront invités à auto évaluer leur progression via le questionnaire du formateur
- A l'issue de la formation : la satisfaction des participants sera évaluée lors d'un tour de table et à l'aide d'un questionnaire « à chaud » remis aux participants.
- A distance de la formation : un questionnaire sera envoyé à chaque participant à 1 mois post-formation afin d'évaluer l'impact de la formation sur les pratiques professionnelles

#### 12. Sanction : Attestation de suivi de formation