



## Les fondamentaux de la communication

2 J (14 heures)

### Public

Tout public

### Pré-requis

Aucun

### Méthodes et moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue  
Questionnaire préalable de positionnement  
Nombreux exercices pratiques et mises en situation, échanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur, formation progressive en mode participatif  
Vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire

### Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émarginée par demi-journée par les stagiaires et le formateur  
Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires  
Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage  
Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires  
Attestation de fin de formation

## Objectifs :

Prendre conscience de la façon dont vous vous exprimez et de vos difficultés  
Développer vos facultés d'écoute, et de reformulation  
Améliorer votre expression orale  
Développer un meilleur relationnel

## Programme détaillé :

### BILAN DE SES CAPACITES A COMMUNIQUER

Repérer ses points forts et ses points à améliorer  
Découvrir l'image que l'on se donne et s'améliorer grâce à la vidéo

## **REPERER CE QUI SE JOUE DANS UN ECHANGE**

Etablir des relations interprofessionnelles saines et efficaces en fonction de la personnalité de son interlocuteur ou chacun se sent reconnu en développant ses propres richesses

Les états du MOI (parent - adulte-enfant)

Comprendre la relation émetteur - message - récepteur et les distorsions qu'elle entraîne

Clarifier les phénomènes d'identification, de projection...

Identifier les obstacles à la communication pour mieux les surmonter

Eviter les erreurs, interprétations, les a priori...

## **ECOUTER**

Décoder les structures de son langage et celles de ses interlocuteurs

Identifier les structures de pensée et les modes de communication de chacun

Traiter l'information en adoptant un langage précis et en faisant préciser les messages reçus

Ecoute active, la clarification et la reformulation

## **OBSERVER**

Repérer et identifier les signaux visuels et les comportements de ses interlocuteurs

Constater sans juger, interpréter et agir en conséquence

Savoir se distancier et adapter sa communication

## **FAIRE FACE A DIFFERENTES SITUATIONS DE COMMUNICATION**

Développer une attitude relationnelle constructive

Restituer des informations en allant à l'essentiel en adaptant son message aux interlocuteurs

Exposer son point de vue en réunion et le défendre sans entrer dans l'engrenage de la polémique

Etre plus à l'aise et efficace dans les situations d'entretien

Savoir se comporter en situation conflictuelle

## **GERER LA DIMENSION AFFECTIVE EN SITUATION PROFESSIONNELLE**

Clarifier et simplifier les relations professionnelles en mettant entre parenthèse les sentiments et les émotions qui polluent parfois les échanges

L'assertivité