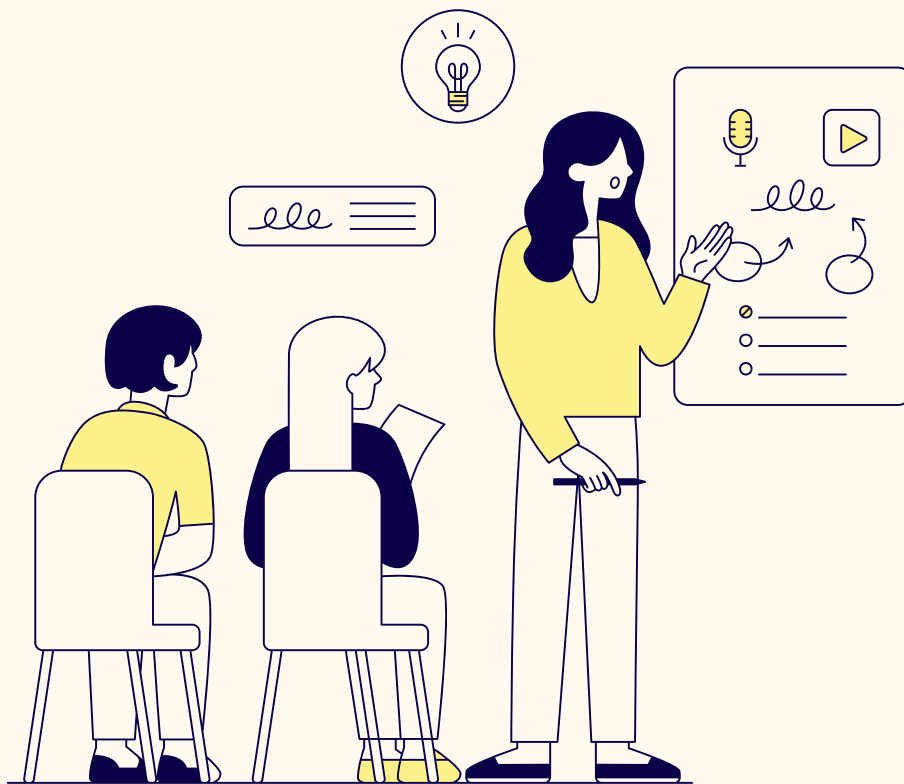


# Communiquer efficacement

---



# Soft skills



## Publics :

Toute personne désirant améliorer sa communication avec son environnement personnel et professionnel

## Prérequis :

Aucun pré-requis n'est exigé pour ce stage

## Durée :

2 Jours

## Objectifs de formation :

- Découvrir les fondamentaux de la communication et les mécanismes essentiels des relations humaines
- Développer une meilleure connaissance de soi et de son propre fonctionnement face aux autres
- Optimiser ses relations avec les autres et atteindre ses objectifs de communication

# Méthodes pédagogiques

- Alternance de découvertes par la démonstration et l'expérimentation
- Analyse des situations personnelles vécues sur le terrain
- Apports théoriques et méthodologiques
- Mises en situation, autodiagnostic, travail individuel ou en sous groupe de 2 et 3 personnes
- La pédagogie est participative, ludique

## Modalités d'évaluation

- Mises en situation, entraînements ou exercices donnant lieu à un feedback du formateur
- Autodiagnostic
- Autoévaluation par le participant

## Participants en situation de handicap

Nous invitons les participants en situation de handicap à contacter notre référent handicap afin que nous envisagions ensemble les meilleures solutions pour adapter notre formation à leurs besoins.

# Programme

## CONTENU DÉTAILLÉ DU MODULE

### Les grands principes de la communication

Comprendre le processus de la communication

Définition des trois pôles du fonctionnement humain

Valeurs, critères, contexte : ce qui influence notre communication :

- Identifier son mode de perception et sa propre « représentation du monde »
- Etre conscient de ses propres filtres et des filtres culturels
- Découvrir le modèle du monde de l'autre

Comprendre le mécanisme qui structure le langage

Que communiquons-nous ? Communication verbale et communication non-verbale

### Faciliter les échanges

Comment entrons-nous en communication ? Positions de vie et croyances

Adopter les comportements facilitateurs de l'échange :

- Créer le rapport
- Développer l'empathie
- Personnaliser la relation par l'écoute active et le questionnement
- Passer du jugement à la reformulation

Se mettre sur le même registre verbal et non verbal que l'autre : calibrage et synchronisation

# Programme

## Atteindre ses objectifs de communication

Conduire l'entretien, annoncer ses objectifs, argumenter

Présenter clairement ses idées :

- Déterminer ses objectifs de communication : quel message souhaitez vous que votre interlocuteur retienne?
- Savoir être clair, percutant et persuasif, garder le cap, adapter l'argumentaire à son interlocuteur

Convaincre et motiver : les leviers de la persuasion

## Maintenir une communication efficace en situation tendue

- Savoir identifier les sources de tension pour soi et pour l'autre
- Comprendre la place des émotions en situation tendue
- Identifier et comprendre les différentes réactions, les siennes et celles de son interlocuteur
- « Oser dire » et apprendre à s'affirmer en douceur : l'assertivité
- Savoir donner un feedback efficace