

Améliorer sa communication - Les fondamentaux

Organisation

Mode d'organisation : Présentiel ou distanciel

Durée : 2 jour(s) · 14 heures

Contenu pédagogique



Type

Action de formation



Public visé

Toute personne souhaitant améliorer sa communication
Cette formation est accessible aux publics en situation de handicap et aux personnes à mobilité réduite. Des aménagements peuvent être prévus en fonction des profils. Nous contacter pour plus d'information.



Prérequis

Pas de prérequis spécifiques



Objectifs pédagogiques

Appréhender l'importance d'un bon relationnel
Identifier les différents types de communication
Développer une qualité d'expression et mieux adapter son comportement dans les relations interpersonnelles afin de gagner en efficacité



Description

Présentation de la formation, des participants et de leurs attentes spécifiques

Comprendre les fondamentaux de la communication

- Comprendre les fondamentaux de la communication
- Découvrir les bases de la communication
- Prendre conscience des enjeux et des difficultés de la communication
- La déperdition du message
- La différence entre informer, communiquer, s'exprimer
- Les filtres de nos représentations
- L'écoute
- La communication verbale et non-verbale
- Le questionnement
- La reformulation

Mieux se connaître dans sa communication

- Prendre conscience de sa personnalité
- Evaluer son style de communication à l'oral
- Identifier ses points forts et ses axes de développement



Les clés d'une communication réussie

- S'adapter
- Connaître ses positions
- Déterminer l'objectif de l'échange
- Identifier les attentes de son interlocuteur
- Convaincre et faire adhérer
- Raisonner « gagnant-gagnant »
- Choisir ses mots
- Argumenter avec pertinence
- S'affirmer dans la communication
- Savoir dire non avec empathie
- Ecouter une situation qui se prolonge
- Formuler ses désaccords de manière non conflictuelle
- Exprimer des critiques non agressives
- Instaurer une relation de respect et de confiance avec son interlocuteur

Bilan, évaluation et synthèse de la formation



Modalités pédagogiques

Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur – Travail d'échange avec les participants sous forme de discussion – Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle – Exercices pratiques (études de cas, jeux de rôle, questionnaires, quiz, mises en situation, ...) sont proposés pour vérifier le niveau de compréhension et d'intégration du contenu pédagogique – Remise d'un support de cours complet pour référence ultérieure



Moyens et supports pédagogiques

Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation. Chaque participant disposera d'un ordinateur (si besoin), d'un support de cours, d'un bloc-notes et d'un stylo. La formation se déroulera avec l'appui d'un vidéoprojecteur et d'un tableau blanc.



Modalités d'évaluation

Avant la formation :

Nous mettons en place une évaluation de chaque participant via un questionnaire d'évaluation des besoins et de niveau.

Un audit complémentaire peut-être proposé pour parfaire cette évaluation

Pendant la formation :

Des exercices pratiques (études de cas, jeux de rôle, questionnaires, quiz, mises en situation, ...) sont proposés pour vérifier le niveau de compréhension et d'intégration du contenu pédagogique.

À la fin de la formation :

Le participant auto-évalue son niveau d'atteinte des objectifs de la formation qu'il vient de suivre.

Le formateur remplit une synthèse dans laquelle il indique le niveau d'acquisition pour chaque apprenant : « connaissances maîtrisées, en cours d'acquisition ou non acquises ». Il évalue ce niveau en se basant sur les exercices et tests réalisés tout au long de la formation.

Le participant remplit également un questionnaire de satisfaction dans lequel il évalue la qualité de la session.

À la demande du stagiaire, le niveau peut aussi être évalué par le passage d'une certification TOSA pour les outils bureautiques, CLOE pour les langues.



Modalités de suivi

Emargement réalisé par 1/2 journée – Certificat de réalisation remis à l'employeur à l'issue de la formation – Assistance par téléphone et messagerie – Support de cours remis à chaque participant à l'issue de sa formation – Suivi de la progression 2 mois après la formation