

Les fondamentaux de la communication

2 j (14 heures)

Ref : COFC

Public

Tout public

Pré-requis

Aucun

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 émargée 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
