

PROGRAMME DE FORMATION

Catégorie : Communication interpersonnelle

Public Visé : Tous profils

Intitulé du stage : L'Art de communiquer

Prérequis : Aucun

Moyens pédagogiques : Exposés - discussions-débats - étude de cas - utilisation d'aides audio-visuelles - remise de documentation - contrôle permanent de l'assimilation des connaissances par l'animateur.

Moyens techniques : Vidéoprojecteur – Tableau papier - Manuel de stage papier

Positionnement pédagogique : Un échange individuel ou collectif avec la hiérarchie est réalisé en amont afin de cerner les besoins spécifiques des participants. Avant le démarrage de la formation, un questionnaire « bulletin d'attentes » est transmis pour identifier les attentes individuelles et ajuster le déroulé pédagogique. En début de formation, un diagno-test permet de situer le niveau initial des participants et de confirmer les besoins prioritaires.

Déroulement du stage : **Durée :** Stage de 2 jours de 9h30 à 12h30 & de 13h30 à 17h30 (14 heures)

Formateur : Florent BOUËR, consultant expert en gestion du temps, en management d'équipe et communication interpersonnelle – Auteur publié chez Marabout - Anciennement chargé de Formation & responsable du service achats pour GAME Retail Ltd.

Les objectifs pédagogiques :

A l'issue de la session de formation, les participants obtiendront les résultats suivants :

En termes d'**ATTITUDES**, ils seront :

- Conscients de l'importance de leur façon de communiquer à l'écrit comme à l'oral, dans leurs relations.
- Conscients de l'impact de leur communication à l'écrit comme à l'oral, sur leur efficacité relationnelle.
- Conscients de l'importance de la communication non verbale dans leurs interactions.
- Motivés à modifier certaines habitudes dans leur façon de communiquer à l'écrit comme à l'oral.
- Motivés à adopter des méthodes et outils plus structurés à l'écrit comme à l'oral.

En termes de **CONNAISSANCES**, ils pourront :

- Déterminer leurs forces et faiblesses en communication interpersonnelle.
- Décrire le comportement de l'expert en communication interpersonnelle.
- Décrire les éléments à préparer avant tout entretien, toute réunion.
- Expliquer les principaux moyens pour convaincre et développer son assertivité.
- Décoder le langage non-verbal et décrypter les émotions.
- Identifier les principales sources de blocages, de tensions, de conflits, de manipulations.
- Décrire des moyens concrets pour contourner les situations de blocage, réguler les émotions.
- Préciser les facteurs à considérer pour développer son écoute, son empathie et communiquer de façon non-violente, à l'écrit comme à l'oral.

En termes de **COMPETENCES**, ils seront en mesure de :

- Limiter les sources de tensions, d'incompréhension, de conflits dans leurs communications.
- Prendre en compte le profil de ses interlocuteurs.
- Adopter des méthodes de communication plus efficaces avec les entretiens, les réunions.
- Adopter des méthodes de communication plus efficaces avec les écrits.
- Prendre en compte la respiration, la synchronisation, le niveau d'énergie, l'intention.
- Savoir utiliser le meilleur canal de communication en fonction de la situation.
- Savoir utiliser les techniques d'écoute, de persuasion, de gestion de conflit.

Déroulé de formation

Objectifs

INTRODUCTION (Jour 1 – matin) :

Voulez-vous vraiment changer ?

La communication et vous

COMMUNIQUER ? (Jour 1 – matin) :

Diagno-test :

Comment communiquer vous ?

Filtres et canaux de communication

Le langage secret

L'importance de l'écoute et l'empathie

SE PREPARER (Jour 2 – matin) :

Préparer ses entretiens

Préparer ses écrits

Se préparer à communiquer

S'ADAPTER (Jour 2 – après-midi) :

Savoir convaincre

Dépasser les blocages

CONCLUSION (Jour 2 – après-midi) :

Qu'acceptez-vous de changer ?

Comment mettre en pratique

Lever les freins au changement

Repérer les bénéfices négatifs d'une mauvaise communication

Partager son point de vue

Les fondamentaux de la communication

Détecter ses points forts et ses axes d'améliorations

Identifier les clefs d'une communication réussie
(objectifs, profils des acteurs, enjeux, contexte, moyens)

Identifier ce qui constitue la communication non-verbale

Savoir se mettre en écoute active, savoir reformuler, donner un feedback

Optimiser la préparation de ses communications

La méthode F.E.S.D.

Être plus efficace avec les écrits (e-mails, comptes-rendus.)

Comment gérer le physique, le mental et l'émotionnel

Savoir s'adapter à son interlocuteur

Les facteurs de persuasion rationnels et irrationnels

Identifier et contourner les blocages

Intégrer la formation à son quotidien

Établir son plan d'action personnel

Passer à l'action suite au stage et continuer de progresser

Suivi de l'exécution de l'action de formation, évaluation et appréciation des résultats :

A l'issu du stage : (en plus du Questionnaire satisfaction et des feuilles de présence émargées) ; Il sera effectué une évaluation des objectifs pédagogiques en termes de connaissances via un QCM ; 10 semaines après le stage il sera effectué un contrôle de l'atteinte des objectifs en termes de compétences par le formateur via un questionnaire bilan.

Sanction de la formation : Une attestation précisant la nature, les acquis et la durée de la session sera remise par l'organisme de formation au bénéficiaire, à l'issue de la prestation.