

## Programme de Formation

### S'approprier les Clés de la communication efficace

#### Participants :

- Toute Personne qui communique à l'oral et/ou à l'écrit dans une position d'émetteur et/ou de récepteur.

#### Objectifs :

- Prendre conscience de l'importance de la communication dans la réussite de sa fonction et de ses relations interpersonnelles.
- Maîtriser les outils, méthodes, attitudes et comportements de communication efficace en position d'émetteur et de récepteur.
- Développer sa clarté (se faire comprendre du premier coup), sa sincérité et son authenticité (en toute circonstance).
- Améliorer ses capacités d'écoute et d'accueil.
- Mieux gérer les questions, remarques et objections.



#### Contenu :

- Les phénomènes de perception, d'a priori et leurs conséquences dans la communication.
- La notion de "*cadre de référence*".
- Les fondements du comportement humain.
- Les composantes de "*l'écoute active*".
- Les attitudes et comportements positifs.
- Le concept du "*concret*" et ses déclinaisons.
- Le processus de construction d'un écrit.
- Les règles de rédaction d'un mail.
- Le traitement efficace d'une question, remarque ou objection.
- Le concept "*faits, sentiments, opinions*".
- Les bases de la "*Communication Non Violente*".



#### Organisation & pédagogique :

- Durée : 14 heures sur 2 jours consécutifs.
- Nombre de Participants : 8 à 10.
- Pédagogie : module reposant sur une approche très participative (2/3 de la session consacrés à la pratique) :
  - Réflexions individuelles
  - Tests et diagnostics personnels
  - Entraînements pratiques individuels, en binômes et en plénière.
  - Apports pédagogiques vidéo-projetés.
  - Interactivité permanente entre le Formateur et les Participants.
- Supports :
  - Powerpoint de présentation.
  - Supports de travail papier.
  - Document de synthèse papier.

