

## Programme de la formation

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

#### Objectifs de la formation

- 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 de la formation

- 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".

#### 🕒 Durée

14 heures sur 2 jours consécutifs.

#### 👤 Participants

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

#### 💬 Pédagogie

Module reposant sur une approche très participative (2/3 de la session consacrés à la pratique) :

- **Réflexions individuelles** ses modes de fonctionnements personnels, ses comportements, sa façon de communiquer, ...
- **Tests et diagnostics personnels** tests de perception sensorielle, d'identification et de visualisation de situations, ...
- **Entraînements pratiques individuels** (formulation du "concret", rédaction d'un mail), ...
- **Travaux en binômes** (processus de traitement d'une objection), ...
- **Restitutions en plénière** (exposé sur le profil d'un bon communicant, exercice de Communication Non Violente), ...
- **Apports pédagogiques** vidéo-projetés et interactivité permanente entre le Formateur et les Participants.

#### 📎 Supports

- Powerpoint de présentation.
- Supports de travail papier.
- Document de synthèse papier.