

## COMMUNICATION ET RELATIONS PROFESSIONNELLES ADAPTEES, SOURCE DE BIEN-ETRE ET DE PERFORMANCE



06 43 38 00 05

actif.horizon@gmail.com

N°SIRET : 830 380 879 00031

N° de déclaration d'activité : 52440836444



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité

A été délivrée au titre

De la catégorie suivante :

Actions de formation.

### PUBLIC

☞ Tout public

☞ Pas de prérequis



La plupart de nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap, qu'il soit moteur, visuel, auditif ou cognitif et aux personnes présentant des spécificités. Dans une démarche de co-analyse des besoins et des réponses, nous vous proposerons une solution de compensation de nos prestations en adaptant nos moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement.

### EFFECTIF ET DUREE

**Nombre de stagiaires :** 6 à 12 maximum

Pas de prérequis

**Durée :** 3 jours à 4 jours selon les attentes de l'entreprise

### DATES ET LIEU

**A définir**



Formation accessible en VISIO si le format présentiel devenait inenvisageable

### OBJECTIFS

#### Objectif général :

- ☞ Améliorer la communication entre services et collaborateurs, tant à l'écrit qu'à l'oral, afin de favoriser une meilleure circulation de l'information au sein de l'entreprise ainsi qu'auprès des clients, prestataires et partenaires, développer la cohésion et renforcer l'esprit d'équipe.

#### Objectifs pédagogiques :

- ☞ Mieux se connaître et connaître sa personnalité.
- ☞ Développer ses ressources personnelles
- ☞ Repérer ses talents et ses comportements préférentiels
- ☞ Identifier les principaux éléments de la communication interpersonnelle ainsi que ses freins possibles.
- ☞ Analyser une situation et la posture de l'interlocuteur.
- ☞ Appliquer les différentes techniques de communication en l'adaptant à la situation, la fonction et la posture de l'interlocuteur.
- ☞ Evaluer les avantages et les inconvénients des différents canaux dans un contexte donné.
- ☞ Evaluer l'impact de sa communication chez l'interlocuteur et réadapter sa posture et démarche au besoin.

### METHODOLOGIE

☞ Pédagogie interactive

☞ Mise en situation via des cas concrets fictifs et/ou basés sur des expériences vécues par les stagiaires

## EVALUATION

### Evaluation des stagiaires par le formateur – en cours et en fin de formation

Pré-évaluation lors du tour de table et de l'Ice breaker

Grille d'évaluation des compétences : Posture, communication verbale et non verbale, argumentaire, capacité d'adaptation

### Auto-évaluation des stagiaires– lors des mises en situations

Grille d'auto-évaluation individuelle

Grille d'évaluation des stagiaires observateurs (lors des mises en situation)

### Grille d'évaluation du formateur par les stagiaires

Formulaire d'évaluation – Tour de table top/flop

## SUPPORT

- ☞ Livret de formation
- ☞ Documents pour les différents exercices

## TARIFICATION

A partir de 950 € / jour (7h) – Repas et frais de déplacements en sus

Le déroulé ci-après est une proposition de base adaptable, personnalisable à votre environnement ainsi qu'aux métiers et spécialités des futurs stagiaires.

Après un premier rendez-vous gratuit au cours duquel nous échangerons sur vos besoins et attentes, objectifs et contexte, je vous proposerai un devis correspondant.

## PROGRAMME

### JOUR 1

- ✓ Tour de table, présentation du déroulement de la journée – Organisation et cadre
- ✓ Ice breaker : Mise en dynamique et cohésion
- I. « CONNAIS-TOI TOI-MEME »
  - ☞ L'identité, le concept de soi, la personnalité
    - ✓ Analyse transactionnelle – les Etats du Moi
    - ✓ Quelques outils pour découvrir les aspects de sa personnalité : Test de l'Egogramme, l'ennéagramme, le MBTI
  - ☞ Les valeurs
    - ✓ Le test de Schwartz
    - ✓ « Les 7 besoins capitaux » ; les émotions en lien
  - ☞ La confiance en soi
    - ✓ Définir la confiance en soi
    - ✓ Le cycle de Pygmalion
    - ✓ Test de Rosenberg
- II. LES MECANISMES DE LA COMMUNICATION
  - ☞ L'interprétation des messages et les différences de perception – Notion de cadre de référence
  - ☞ Les trois niveaux de langage verbal, non verbal, paraverbal
  - ☞ Les freins à la communication
- III. DES SOLUTIONS POUR BIEN COMMUNIQUER
  - ☞ L'attitude assertive
  - ☞ Les mots bonus
  - ☞ L'écoute active
  - ☞ Être factuel (objectif et non subjectif)

- ↪ Structurer son message : 5W - QQCCOQP – méthode OCTOPUS
- ↪ Développer son esprit critique
- ↪ Pour les sujets délicats...gestion des différends, des tensions ; éviter le conflit

IV. PROGRESSER EN COLLECTIF

- ↪ Ateliers collaboratifs : gérer une problématique, faire un état des lieux, modifier une organisation, transmettre une information importante...communiquer pour atteindre l'objectif commun

V. L'IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION DANS MA FONCTION

- ↪ Jeux de rôles

VI. SYNTHÈSE ET POINT DE FIN DE JOURNÉE

**JOUR 2**

- ✓ Tour de table, rappel de présentation du déroulement de la journée – Organisation et cadre
- ✓ Synthèse des acquis de la veille (Reformulation par les stagiaires)

I. COMMUNIQUER A L'ÉCRIT

- ↪ Quelques rappels d'orthographe et de conjugaison en mode ludique
- ↪ Construire son argumentaire : QQCCOQP, méthode OCTOPUS, fiche argumentaire

II. MISES EN PRATIQUE

- ↪ Mails
- ↪ Compte-rendu
- ↪ Transmissions de consignes

III. ÉVALUATIONS

IV. BILAN DES DEUX JOURNÉES