

# Communiquer efficacement

CO01 - COMMUNICATION

## DÉTAILS DE LA FORMATION

### + OBJECTIFS

- Prendre conscience de la nécessité d'une bonne communication entre les personnes
- Comprendre les modes de fonctionnement des personnes et les composantes des processus de communication
- Mettre en œuvre des techniques et des outils pour développer ses aptitudes à communiquer et pour réussir dans diverses situations de communication

### + PUBLIC

- Toute personne désirant développer des relations professionnelles efficaces

### + PRÉREQUIS

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### + DURÉE

- 2 jours, soit 14 heures

### + NOMBRE DE STAGIAIRES PAR SESSION

- 1 à 10 p. maximum par groupe

### + BUDGET

- Inter-entreprises : 360 € H.T / personne
- Intra entreprise : nous consulter

### + DÉLAI D'ACCÈS

- Nous consulter

### + MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Cours en face à face pédagogique
- Mises en situation par l'étude de cas pratiques
- Remise d'un support contenant le cours du module de formation suivi

### + MODALITÉS D'ÉVALUATION ET FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION

- Enquête de satisfaction stagiaire
- Bilan formateur / formatrice
- Remise d'une attestation individuelle de formation
- Délivrance d'une grille des compétences
- Enquête de satisfaction client

Alliance Form'Action

13 rue de la Maladrerie

Hameau Les Povots

10210 CHAOURCE

] 03 25 40 16 53

] 06 23 96 56 82



Alliance  
**Form'Action**  
Former, notre passion... et si nous la partageons ?

jf.lhoret@afomaction.fr - www.afomaction.fr

OF : N° 21 10 00647 10 - N° SIRET : 508 379 328 00042 - TVA FR : 12508379328

AFA20CO01

# PROGRAMME DE FORMATION

## + LES ENJEUX DE LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

- L'organigramme de la communication, état des lieux :
  - qui communique avec qui, sur quoi,
  - pour quel objectif,
  - avec quels moyens,
  - quelle façon ?
- Les enjeux de l'établissement et la contribution des équipes et de chacun :
  - comment s'emboîtent dimensions collectives (établissement, équipe) et dimension individuelle

## + DE L'ENVIRONNEMENT À LA PERSONNE

- A quoi ressemblerait, pour chacun, une communication idéale ?
- Qu'est-ce qui sépare l'existant de l'idéal ?
- A quels facteurs sont dus les écarts :
  - environnement, institution,
  - modes de fonctionnement de l'équipe ...

## + LES FACTEURS D'UNE COMMUNICATION CONSTRUCTIVE ET EFFICACE

- Les mécanismes de base de la communication
- Savoir prendre en compte le cadre de référence de l'autre, avoir conscience de son propre cadre de référence
- Les outils de la communication :
  - écoute active,
  - accusé de réception,
  - questionnement,
  - reformulation, langage

## + TRAVAILLER SUR LA RELATION

- Les jeux des images
- La palette des comportements
- Développer sa flexibilité

## + TRAVAILLER SUR LE MESSAGE

- Définir son objectif de communication
- Choisir informations et arguments
- Organiser le message
- Trouver le ton
- S'adapter au vecteur de communication, aux contraintes et aux attentes

## + CONNAÎTRE SON PÉRIMÈTRE D'ACTION ET DE COMPÉTENCE

- Savoir suivre l'information
- Passer le relais

## + DÉFINIR DES OBJECTIFS ET METTRE EN ŒUVRE AVEC SES MOYENS ET RESSOURCES

- L'équipe
- Elaborer des propositions d'amélioration concernant la communication de l'équipe tant en interne que vers l'extérieur
- Définir une procédure de suivi d'atteinte des résultats
- La personne
- Etablir un plan de progrès personnel à court, moyen et long terme
- Définir une procédure de suivi d'atteinte des résultats

## + BILAN DE FORMATION