

OBJECTIFS

Apporter aux participants des compétences nécessaires pour améliorer leurs techniques de communication, en mettant l'accent sur la compréhension des principes de communication, le renforcement des compétences verbales et non verbales, et la gestion des situations de communication difficiles

PUBLIC

Tout public

PRE-REQUIS

Aucun

POSITIONNEMENT

Aucun

DUREE

Durée : 1 jour

LIEU

Sur site et/ou Pôle Formation

EVALUATION DES ACQUIS

Validation : attestation de formation

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Cours théoriques, cas pratiques
- Mise en situation

NOMBRE DE STAGIAIRES / SESSION

Mini 1 / Maxi 8

PROGRAMME

I. Introduction aux Fondamentaux de la Communication

- Définition des concepts clés de la communication.
- Objectifs du module et son rôle dans le développement des compétences professionnelles.
- Importance de la communication dans les relations interpersonnelles.

II. Les Bases de la Communication Verbale

Écoute Active

- Techniques pour une écoute active et attentive.
- Utilisation de l'écoute comme outil de compréhension.

Clarté et Cohérence

- Importance de la clarté dans la communication.
- Maintien de la cohérence dans le discours.

III. La Communication Non Verbale

Langage Corporel

- Interprétation du langage corporel.

- Alignement du langage corporel avec le message verbal.

Expression Faciale et Gestuelle

- Utilisation appropriée de l'expression faciale et des gestes.
- Éviter les signaux contradictoires.

IV. Communication Écrite et Numérique

Rédaction Professionnelle

- Techniques de rédaction pour une communication écrite claire.
- Révision et correction des écrits professionnels.

Communication Numérique

- Bonnes pratiques de communication par e-mail et messagerie.
- Gestion des conversations en ligne.

V. Exercices Pratiques et Jeux de Rôle

- Exercices pratiques pour renforcer les compétences de communication.
- Jeux de rôle pour simuler des situations de communication réelles.
- Discussions en groupe sur les expériences partagées.

VI. Gestion des Conflits et des Situations Difficiles

Identification des Barrières à la Communication

- Reconnaissance des obstacles à une communication efficace.
- Stratégies pour surmonter les barrières.

Gestion des Conflits

- Techniques de gestion des conflits interpersonnels.
- Promotion d'une communication constructive.

VII. Communication Persuasive

- Principes de base de la communication persuasive.
- Utilisation d'arguments convaincants.

VIII. Conclusion et Perspectives

- Récapitulatif des points clés de la journée.
- Discussion sur l'application pratique dans le contexte professionnel des participants.
- Perspectives futures dans le développement des compétences de communication.

IX. Évaluation

- Retours d'expérience sur les exercices pratiques et les jeux de rôle.
- Échanges et questions avec les participants.
- Feedback sur le module et suggestions pour des sessions futures.