

## PROGRAMME DE FORMATION

### « OPTIMISER SA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE »

Code formation : F705

Nombre d'heures requis : 7h.

Prérequis / Public : La formation s'adresse à tout le personnel.

Objectifs pédagogiques de la formation :

- Comprendre les enjeux et les impacts d'une communication adaptée
- Identifier les différentes formes de communication verbale et non-verbale
- Développer les connaissances théoriques en matière de communication
- Eliminer les freins qui entravent une communication efficace

Modalités : La formation est dispensée en présentiel dans les locaux de l'entreprise.

Délai d'accès : 48 h.

Tarifs : Sur demande.

Contact : [contact@conseilformation.fr](mailto:contact@conseilformation.fr)

Méthodes mobilisées : Enoncés théoriques, vidéos, documents écrits, et partage d'expériences.

Méthode pédagogique :

- La méthode s'appuie sur l'expérience des participants ;
- Sur cette base liée à l'expérience, le débat est ensuite favorisé.
- Des mises en situation sont proposés pour mieux appréhender l'analyse de sa communication pour mieux la corriger et la faire évoluer.

Modalités d'évaluation : Quiz, exercices pratiques

Accessibilité aux personnes handicapées : Oui

Formateur(s) : Formateurs diplômés dans le secteur d'activité concerné.

Nombre de participants à la formation par session : 12 maximum.

## CONTENU DE LA FORMATION :

Savoir optimiser sa communication professionnelle avec sa hiérarchie mais également avec le public accompagné et les familles.

### I. Les aspects fonctionnels de la communication

- Le schéma émetteur/ récepteur ;
- Les éléments de communication verbale et non verbale.

### II. La communication non verbale

- Maîtriser la communication non verbale et son fonctionnement ;
- Décoder les gestes, attitudes et expressions non verbales les plus courants ;
- Deviner à travers l'observation du non verbal les intentions non manifestes de son ou ses interlocuteurs ;
- Comprendre la communication interpersonnelle ;

### III. Optimiser sa communication

- Etablir une communication adaptée à la situation et à l'interlocuteur ;
- Développer une relation de confiance ;
- Mettre en place une communication constructive face aux différentes remarques ;
- Différencier communication et information ;
- S'exprimer avec aisance dans les différents types d'intervention ;
- Savoir utiliser la méthode DESC.