

## “Améliorer sa communication avec les autres”

### ✿ FINALITE :

Apprendre à bien communiquer avec ses interlocuteurs, quelques soient les situations, pour améliorer la qualité de ses échanges, mieux faire passer ses messages, comprendre et être compris.

### ✿ OBJECTIFS PEDAGOGIQUES OPERATIONNELS :

- Communiquer avec des interlocuteurs variés
- Renforcer la coopération entre les équipes
- Adopter la bonne attitude face à des personnalités difficiles

### ✿ PUBLIC CONCERNE :

Toute personne souhaitant améliorer sa communication avec les autres.

### ✿ PRE REQUIS : Aucun (Disposer d'un ordinateur pour la session en visioconférence)

### ✿ CARACTERISTIQUES ET MODALITES :

- Durée : 2,5 jours (17h30) – 2 jours consécutifs + environ un mois après ½ journée coaching en visioconférence
- Horaires : 9h - 12h30 / 14h - 17h30
- Lieu : dans les locaux de CBO Conseil / en entreprise / en visioconférence

### ✿ MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES :

- Moyens : utilisation d'un support vidéo-projeté, classeur remis à chaque stagiaire avec prise de note
- Méthodes : apports théoriques et méthodologiques, études de cas pratiques, tests personnels, mises en situation filmées avec débriefing

### ✿ SUIVI ET EVALUATION :

- Suivi : feuille d'émargement, certificat de réalisation
- Evaluation du stagiaire : résultats des mises en situation pratique, quizz de contrôle des connaissances, jeu de rôle évalué
- Evaluation de la formation et du formateur : questionnaire de satisfaction à chaud en fin de session, bilan de fin de formation présenté et partagé avec l'entreprise si intra

# "Améliorer sa communication avec les autres"

## PROGRAMME :

### JOUR 1 :

#### **MATIN (3,5 h) : APPREHENDER LES RELATIONS INTERPERSONNELLES**

- Comprendre le fonctionnement d'une interaction
- Appréhender les filtres de la perception
- Décrypter les différents types de personnalités

#### **APRES-MIDI (3,5 h) : SAVOIR FAIRE PASSER UN MESSAGE**

- Connaître les différents types de communications
- Outils pour communiquer efficacement
- Entraînement à la reformulation / résumer / écoute active

### JOUR 2 : DEVELOPPER UNE COMMUNICATION POSITIVE

#### **MATIN (3,5 h)**

- Décrypter les stratégies comportementales (évitement, affrontement, soumission, manipulation)
- Dépasser ses peurs et croyances
- Utiliser l'assertivité pour gérer les comportements conflictuels

#### **APRES-MIDI (3,5 h)**

- Désamorcer les conflits et gérer les relations déstabilisantes
- Entraînement pratique (jeux de rôle)

*(Intersession d'environ un mois)*

### 1/2 JOURNEE : COACHING EN VISIOCONFERENCE

- Approfondissement des acquis et échanges sur les mises en pratique en situation réelle