HM FORMATION

Programme de formation

Communiquer efficacement en toute situation

Durée : 21h

Objectifs :

- M'approprier les clés d'une communication réussie
- Faire passer mes messages et convaincre
- Décoder, prévenir et dépasser les situations à risques

Public : Toute personne souhaitant faire évoluer la qualité et l'efficacité de ses communications personnelles et professionnelles

Pré-requis : Une très bonne connexion internet est requise pour le format distanciel synchrone

Modalités techniques, pédagogique et d'encadrement :

En format présentiel :
Salle équipée avec video-projecteur (ou TV) et paperboard. Connexion WIFI.
En cas de formation intra-entreprise, les moyens techniques décrits ci-dessus doivent représenter une référence idéale.

En format distanciel : synchrone avec le formateur via Zoom ou outil équivalent (télé-présentiel).

Autodiagnostic
Test de personnalité
Méthode interactive
Ateliers et mise en situation autour de cas pratiques
Jeux de simulation et jeux de rôles filmés
Débriefing et commentaires points forts/pistes d'amélioration
Conseils personnalisés

Modalités d'évaluation des connaissances ou d'appréciation des résultats de l'action de formation :
Tests pratiques complété par une auto-évaluation des acquis de formation.

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants : Fiche d'évaluation à chaud à l'issue de la formation. Et à froid plusieurs mois après la formation pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle.

Modalité de suivi de l'action de formation : Feuille d'émargement co-signée par demi-journée ou séance de formation.

Détail du programme :

HM FORMATION

MIEUX COMMUNIQUER : LES FONDAMENTAUX... ET LES ASTUCES !

M'approprier les fondamentaux
Déterminer l'objectif de l'échange
Etre clair dans mon discours
Analyser ma voix, vecteur de crédibilité
Ecouter activement
Reformuler efficacement

Jeux de rôle : les étapes clés d'une situation de communication

IDENTIFIER MON PROFIL DE COMMUNICANT

Découvrir le modèle
Identifier mon propre profil
Comprendre les différents profils de communication
M'adapter aux profils de mes interlocuteurs

Autodiagnostic : diagnostic individuel MBTI® et pistes pour adapter mon discours à mon interlocuteur

UNE CLÉ DE RÉUSSITE : L'ADAPTATION !

Préparer mon entretien : les points clés
Appréhender les 3 dimensions de la communication : les mots, la posture et la voix
Filtre, omission, interprétation : déjouer les pièges de la communication
Développer une stratégie appropriée selon mon interlocuteur

Exercice pratique : adapter ma communication en fonction de l'objectif et des personnes dans plusieurs situations

CONVAINCRE ET FAIRE ADHÉRER

Choisir mes mots et les bonnes questions
Distinguer fait/opinion/jugement
Raisonner « intérêt pour l'autre » pour convaincre mon interlocuteur
Développer mon argumentaire et l'adapter

Mise en situation filmée : m'entraîner sur le choix des mots, la qualité de l'argumentaire, la gestuelle, la synchronisation

ANTICIPER LES SITUATIONS DIFFICILES... ET LES DÉPASSER

Identifier et analyser les situations délicates
Prévenir les tensions
Mieux réagir quand on est « agressé »

Mise en situation filmée : communiquer sur une situation de blocage

M'AFFIRMER DANS LA COMMUNICATION

Dire non avec empathie
Ecourter une communication qui se prolonge
Formuler mes désaccords de manière non conflictuelle
Exprimer des critiques non agressives grâce à l'outil DESC
Instaurer une relation de respect mutuel et de confiance avec mon interlocuteur

Jeux de rôle : m'entraîner activement à la communication interindividuelle Exercice de synthèse (nuage de mots) : récapituler les points clés d'une communication de qualité

HM FORMATION

Sanction de la formation : Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)