

PROGRAMME DE FORMATION
DCT01 - L'ESSENTIEL DE LA
COMMUNICATION EN SITUATION
PROFESSIONNELLE

Modalités de mise en œuvre : stage en présentiel

Public visé par la formation et pré-requis nécessaires pour suivre l'action :

Public : Tout public

Pré-requis : La formation ne nécessite aucun pré-requis

Modalité d'accès à la formation :

Bulletin d'inscription

Objectifs opérationnels à atteindre en termes de compétences :

A l'issue de la formation le stagiaire sera capable de :

- Identifier les différents types de communication pour accroître son efficacité relationnelle et sa communication interpersonnelle en toute circonstance.
- Mettre en œuvre un mode de communication adapté aux différents profils comportementaux et développer une qualité relationnelle.

Objectifs pédagogiques :

- Optimiser l'efficacité de sa communication interpersonnelle et adapter sa communication à ses interlocuteurs.
- Connaître les différents canaux de communication.
- Acquérir des techniques de communication pour développer ses relations interpersonnelles et développer son influence sur les autres.

Contenu et programme de la formation :

Construire la relation de communication

Définir son objectif de communication

Etablir un rapport dans la bienveillance et l'empathie

Prendre conscience de la responsabilité des protagonistes engagés dans la relation

Définir le contexte et les effets de la relation

Identifier les obstacles à la communication

Adapter sa communication à son interlocuteur

Choisir le bon canal de communication

Diagnostiquer son mode de communication spontané et ses impacts

Découvrir les autres styles de communication

Adapter la communication à son interlocuteur et à la situation

Développer la qualité de ses relations interpersonnelles

Bien construire son message et adapter son vocabulaire

Prendre conscience du langage non verbal

Identifier les besoins psychologiques de ses interlocuteurs pour pouvoir y répondre

Privilégier des relations claires saines et courtoises

Prendre conscience de ses forces dans une relation interpersonnelle

Définir ses valeurs

Identifier ses croyances aidantes et limitantes dans une relation interpersonnelle

Comprendre sa carte du monde et celle de son interlocuteur

Développer sa synchronisation à l'autre pour favoriser l'échange

Affirmer sa volonté de communiquer à son interlocuteur

Demander et formuler un feedback

Pratiquer l'écoute active, la reformulation et le questionnement

Structurer son message et privilégier les faits

Identifier les premiers signes d'une situation difficile et lever les freins avec la méthode DESC

Encadrement de la formation :

La formation est encadrée par Nicolas BOURGUIGNON qui assure la coordination de l'équipe pédagogique et administrative. Il est garant du respect du programme prévisionnel défini.

Qualité du ou des formateurs :

L'intervenant(e) a été sélectionné(e) dans le cadre d'un processus qualité spécifique (CV en annexe)

Il/elle possède une expérience d'au moins 5 ans dans le domaine concerné, il/elle a suivi une formation en lien avec la thématique qu'il/elle enseigne et il/elle est reconnu(e) pour son expertise pédagogique.

Moyens et méthodes pédagogiques :

Mise en situation collective, en sous-groupe
Echanges d'expériences
Apports théoriques
Présentation dynamique et ludique

Suivi, évaluation de la formation :

QCM ou étude de cas/mise en situation

Validation et sanction de la formation :

Une attestation de stage est systématiquement remise à l'issue de la formation conformément aux dispositions réglementaires.

Durée de la formation et modalités d'organisation :

Durée : 3 jours, soit 21 heures

Horaires prévisionnels : 9h00-12h30 / 13h30-17h00

Lieu et moyens techniques : La formation se déroule dans les locaux de SIFCO. Les salles sont spacieuses et équipées de matériels adaptés à la formation.

Nombre de stagiaires : entre 4 et 12 stagiaires