

## Intitulé de la formation **Mieux se connaître et mieux communiquer**

Domaine **Efficacité professionnelle - Connaissance de soi et des autres**

Version 01/2024

Éligible CPF Non  Oui

### Objectifs

#### Objectif de la formation

Nous sommes la première entrave dans la communication avec nos interlocuteurs alors...  
Mieux nous connaître nous permettra de mieux communiquer.

#### Objectifs pédagogiques (Être capable de...)

- Connaître les trois spécificités majeures de la communication professionnelle et savoir les mettre en pratique à son poste de travail,
- Identifier et intégrer les émotions des acteurs dans la communication,
- Développer la confiance en soi, gérer les conflits et savoir dire Non,
- Découvrir son mode de communication dans les relations interpersonnelles et le faire évoluer en développant ses capacités, quelle que soit la situation de communication,
- Savoir construire son propos,
- Organiser son changement et savoir l'évaluer.

**Durée :** 3 j de formation soit **21h par stagiaire**      **Modalité :** Présentiel      **Effectif :** De 3 à 10 personnes

**Accessibilité** Pour les personnes en situation de handicap, en amont de la formation, nous contacter afin de déterminer les aménagements à adapter.

**Public concerné**

- Pour tout public en situation professionnelle

**Prérequis et niveau d'entrée**

- Aucun

**Moyens et méthodes pédagogiques**

- Retourner le questionnaire préalable complété en amont de la formation,
- En début de formation, le formateur validera les attentes de chaque bénéficiaire pour une adaptation éventuelle,
- Apports théoriques,
- Exercices, jeux de rôles individuels et collectifs,
- Support de formation.

**Évaluation**

**De la satisfaction du module par le stagiaire**

- Questionnaire écrit

**Des acquis du stagiaire**

Type d'évaluation :

- QCM et étude de cas / jeux de rôle à partir de scénarios prédéfinis

Barème d'évaluation :

- Acquis (plus de 80% de réponses exactes)
- En cours d'acquisition (de 50 à 79%)
- À consolider (moins de 50% de réponses exactes)

**Qualité et profil de l'animateur**

- Animateur spécialisé intervenant pour le compte de CAMPUS XII<sup>e</sup> AVENUE

**Sanction de la formation**

- **Attestation individuelle d'assiduité et de fin de formation**



Sous l'égide du Conseil Régional et de l'Agefiph, notre organisme de formation a signé la charte pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

**EESC BUSINESS CAMPUS 12 - CAMPUS XII<sup>e</sup> AVENUE**  
**N° déclaration d'existence :** 76 12 01010 12 - **SIRET :** 900 038 167 00012  
**Siège social :** CAMPUS XII<sup>e</sup> AVENUE Cité de l'Entreprise et de la Formation  
 5 rue de Bruxelles BP 3349 12033 RODEZ Cedex 9  
**Site de Rodez :** 5, rue de Bruxelles - **Site de Millau :** 38 boulevard de l'Ayrolle  
**Tél :** 05 65 77 77 00 **Mail :** [fpc@campus12avenue.fr](mailto:fpc@campus12avenue.fr) **Web :** [www.campus12avenue.fr](http://www.campus12avenue.fr)



## Contenu de formation

### ½ JOURNEE N°1

**TOUR DE TABLE PRESENTATION ET ATTENTES ET EXPOSE DE LA SYNTHESE DES ATTENTES EXPRIMEES DANS LE QUESTIONNAIRE PREALABLE**

#### VALIDATION DES OBJECTIFS PAR LE GROUPE

- Les spécificités de la communication professionnelle
- Les différents objectifs de la communication professionnelle
- Identifier son objectif
- Les différents outils, intérêts et limites
- Le choix de l’outil de communication adapté à l’objectif et au public
- Schéma de communication (Jacobson)

### ½ JOURNEE N°2

- Les composants du message verbal et du message non verbal
- Les éléments qui favorisent la communication
- Identifier et gérer ses émotions
- Gagner la confiance de son auditoire
- Choisir une gestuelle adaptée
- Les entraves à la communication
- Savoir convaincre
- Choisir son modèle de communicant et identifier ses qualités
- Transposer à sa pratique

#### SYNTHESE DE LA JOURNEE

### ½ JOURNEE N°3

**TOUR DE TABLE DES ATTENTES POUR CE DEUXIEME JOUR**

#### COMPETENCES PERSONNELLES, LES ORIGINES DES LIMITES ET SAVOIR LES DEPASSER

- L’image de soi
- Les origines de la confiance en soi et l’estime de soi
- Quels sont les talents de chacun en communication sur trois thèmes
- Clarté du message et adaptation à l’auditoire
- Capacité à capter l’attention de l’auditoire
- Capacité d’écoute des réactions de l’auditoire
- Les émotions négatives et les émotions positives
- Favoriser les émotions positives

### ½ JOURNEE N°4

- Force et entrave du mental
- Accepter les critiques
- S’affirmer sans agressivité
- Eviter la confrontation et favoriser les échanges
- Savoir s’adapter à son public et choisir sa posture
- Être flexible dans sa communication

#### SYNTHESE DE LA JOURNEE



Sous l'égide du Conseil Régional et de l'Agefiph, notre organisme de formation a signé la charte pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

**EESC BUSINESS CAMPUS 12 - CAMPUS XII<sup>e</sup> AVENUE**  
 N° déclaration d'existence : 76 12 01010 12 - SIRET : 900 038 167 00012  
 Siège social : CAMPUS XII<sup>e</sup> AVENUE Cité de l'Entreprise et de la Formation  
 5 rue de Bruxelles BP 3349 12033 RODEZ Cedex 9  
 Site de Rodez : 5, rue de Bruxelles - Site de Millau : 38 boulevard de l'Ayrolle  
 Tél : 05 65 77 77 00 Mail : [fpc@campus12avenue.fr](mailto:fpc@campus12avenue.fr) Web : [www.campus12avenue.fr](http://www.campus12avenue.fr)

# Programme de formation

## 1/2 JOURNEE N°5

### TOUR DE TABLE DES ATTENTES POUR CE TROISIEME JOUR

### LES OUTILS DE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE EFFICACE, ECOUTE, AFFIRMATION DE SOI ET ELEMENTS DE BASE DE L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE

- L'écoute : les différents types d'écoute
- Pourquoi nous arrive-t-il de ne pas écouter ?
- L'écoute : un signe de reconnaissance
- La reformulation de ce qui est dit, de ce qui est vécu, de ce qui est perçu
- L'intérêt de la reformulation dans la communication
- Exemple et pratique
- Affirmation de soi, capacité à dire « je »
- De quel « je » s'agit-il ?
- Les qualités personnelles pour dire « je »
- L'intérêt de cette expression

## 1/2 JOURNEE N°6

- Les transactions qui créent la communication et celles qui bloquent
- Savoir construire son propos
- Organiser son changement, les différentes étapes, leur mise en œuvre et leur évaluation
- Le saboteur, l'identifier et le contourner

### SYNTHESE GLOBALE

### ATELIER DE COMMUNICATION

### EVALUATION

## Contact formation

- |                          |   |   |
|--------------------------|---|---|
| <input type="checkbox"/> | Lionel DÉLÉRIS – 05 65 75 56 99 – l.deleris@campus12avenue.fr | Site de Rodez – intra et sur-mesure         |
| <input type="checkbox"/> | Anne JEANJEAN – 05 65 59 59 03 – a.jeanjean@campus12avenue.fr | Site de Millau – inter, intra et sur-mesure |
| <input type="checkbox"/> | Céline LONGUET – 05 65 75 56 77 – c.longuet@campus12avenue.fr | Site de Rodez – inter                       |
| <input type="checkbox"/> | Amélie MOULY – 05 65 75 56 84 – a.mouly@campus12avenue.fr     | Site de Rodez – intra et sur-mesure         |



 Sous l'égide du Conseil Régional et de l'Agefiph, notre organisme de formation a signé la charte pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

**EESC BUSINESS CAMPUS 12 - CAMPUS XII<sup>o</sup> AVENUE**  
**N° déclaration d'existence :** 76 12 01010 12 - **SIRET :** 900 038 167 00012  
**Siège social :** CAMPUS XII<sup>o</sup> AVENUE Cité de l'Entreprise et de la Formation  
 5 rue de Bruxelles BP 3349 12033 RODEZ Cedex 9  
**Site de Rodez :** 5, rue de Bruxelles - **Site de Millau :** 38 boulevard de l'Ayrolle  
**Tél :** 05 65 77 77 00 **Mail :** [fpc@campus12avenue.fr](mailto:fpc@campus12avenue.fr) **Web :** [www.campus12avenue.fr](http://www.campus12avenue.fr)