

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^e 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^e AVENUE
N° déclaration d'existence : 76 12 01010 12 - **SIRET :** 900 038 167 00012
Siège social : CAMPUS XII^e 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 **Web :** 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^e AVENUE
N° déclaration d'existence : 76 12 01010 12 - **SIRET :** 900 038 167 00012
Siège social : CAMPUS XII^e 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 **Web :** www.campus12avenue.fr

Programme de formation

½ 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

½ 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^o AVENUE
N° déclaration d'existence : 76 12 01010 12 - **SIRET :** 900 038 167 00012
Siège social : CAMPUS XII^o 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 **Web :** www.campus12avenue.fr