

# Les bases de la communication

**Public visé et Pré requis de la formation :** Aucun  
Conditions d'accès : Etre majeur

**Durée :** 2 jours

**Heures :** 14 h

**Nombre maximum de places par session :** 12

**Délai d'accès à la formation :** 15 jours avant le début de la formation

**Prix :** 550 € / pers.

**Taux de satisfaction :** 90%

**Accessibilité aux personnes à mobilité réduite :** Formation et locaux accessibles aux personnes en situations de handicap. Afin de pouvoir vous accueillir dans les meilleures conditions, un contact avec notre centre de formation est impératif

## Actions de formation

### OBJECTIFS

Permettre aux participants d'acquérir les compétences de base en communication pour mieux interagir avec leur environnement. L'apprenant sera capable de comprendre les mécanismes de la communication, s'adapter à différents types d'interlocuteurs et gérer des échanges professionnels ou personnels de manière efficace et constructive.

### DÉOUCHÉS

Sans objet

### ÉQUIVALENCES

Sans objet

### SPÉCIALITÉ

Développement des capacités comportementales et relationnelles

### VALIDATION

Attestation de fin de formation

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Supports théoriques : présentations, support visuel. Cas pratiques : mises en situation, jeux de rôles. Évaluations : QCM, tests pratiques. Supports numériques : Vidéos pédagogiques montrant des situations de sécurité, des démonstrations de gestes techniques ou l'utilisation correcte d'équipements. Plateformes en ligne pour les révisions à distance et les tests d'évaluation des acquis. Supports ludiques : jeux de société adapté, serious game

### QUALIFICATION DE L'INTERVENANT

Professionnels expérimentés du secteur de la communication pour partager des retours d'expérience concrets. Encadrement individuel : chaque stagiaire peut bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour progresser à son rythme

### ÉVALUATION

QCM, tests de connaissance à la fin de chaque module théorique. Évaluations pratiques des compétences sur le terrain avec des grilles d'observation précises si le scénario le prévoit

**Contenu pédagogique**

Jour 1 : Comprendre les fondamentaux de la communication (7h) Séquence 1 : Introduction aux concepts de base de la communication (1h30) Objectif intermédiaire : Comprendre les éléments clés de la communication interpersonnelle et leur rôle dans les échanges.

- Contenu :
  - Définition et importance de la communication.
  - Les différents canaux de communication (verbale, non-verbale, écrite).
  - Les éléments de base de la communication : émetteur, récepteur, message, feedback.
  - Pratique : exercice de présentation personnelle et retour d'expérience sur la qualité de la communication.

Séquence 2 : Les différents types de communication (2h) Objectif intermédiaire : Connaître les différents styles et modes de communication pour adapter ses échanges en fonction du contexte.

- Contenu :
  - Communication assertive, passive et agressive : définition et caractéristiques.
  - Savoir adopter une communication assertive : exprimer ses idées et ses besoins sans heurter l'autre.
  - Les situations de communication formelle vs informelle.
  - Pratique : mise en situation pour identifier et utiliser les différents types de communication.

Séquence 3 : Les freins et obstacles à la communication (1h30) Objectif intermédiaire : Identifier les obstacles à une communication efficace et apprendre à les surmonter.

- Contenu :
  - Les principales sources de malentendus et incompréhensions (bruit, filtres, émotions).
  - Les barrières culturelles, sociales et personnelles.
  - Stratégies pour éviter et corriger les erreurs de communication.
  - Pratique : étude de cas sur les problèmes de communication et leurs solutions.

Séquence 4 : L'écoute active et la reformulation (2h) Objectif intermédiaire : Apprendre à écouter activement pour mieux comprendre son interlocuteur et clarifier le message.

- Contenu :
  - Définition de l'écoute active : reformulation, questionnement, validation.
  - Les techniques pour pratiquer l'écoute active : attention, concentration, non-interruption.
  - Importance de la reformulation pour vérifier la compréhension du message.
  - Pratique : exercices d'écoute active et de reformulation en binôme.

Jour 2 : Techniques avancées de communication (7h) Séquence 5 : La communication non verbale (2h) Objectif intermédiaire : Comprendre l'impact de la communication non verbale dans les échanges interpersonnels.

- Contenu :
  - Les composantes de la communication non verbale : gestes, posture, regard, expression faciale.
  - L'importance de la congruence entre verbal et non-verbal.
  - Décrypter et adapter son langage corporel pour renforcer son message.
  - Pratique : exercices de décryptage de la communication non verbale dans des scénarios variés.

Séquence 6 : Gérer les émotions dans la communication (2h) Objectif intermédiaire : Apprendre à reconnaître et à gérer les émotions dans les interactions pour éviter les tensions.

- Contenu :
  - Le rôle des émotions dans la communication : impact sur le message et la relation.
  - Stratégies pour gérer ses propres émotions et celles de l'interlocuteur.
  - Techniques pour désamorcer les conflits émotionnels dans une conversation.
  - Pratique : simulation de gestion de situation émotionnelle dans un contexte professionnel.

Séquence 7 : S'adapter à son interlocuteur et à son environnement (2h) Objectif intermédiaire : Développer la capacité à adapter son discours et son style de communication en fonction de son interlocuteur.

- Contenu :
  - Analyse des profils d'interlocuteurs : différents styles de personnalité et leurs impacts sur la communication.
  - Techniques pour s'adapter au cadre de la communication (professionnel, personnel, hiérarchique).
  - Les règles de politesse et de courtoisie dans la communication professionnelle.
  - Pratique : exercices d'adaptation du discours selon différents profils d'interlocuteurs.

Séquence 8 : Synthèse et mise en pratique globale (1h) Objectif intermédiaire : Consolider les connaissances acquises et mettre en pratique les différents aspects de la communication.

- Contenu :
  - Synthèse des outils et techniques de communication vus durant la formation.
  - Mise en situation globale : simulation d'un échange professionnel avec utilisation de l'écoute active, de la communication verbale et non-verbale.
  - Retour d'expérience des participants et ajustements.
  - Pratique : simulation finale avec feedback personnalisé.