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.