



Programme de formation

Optimiser sa communication

Du latin classique « *communicare* » (« partager ») qui prit ensuite le sens de « *entrer en relation avec* ».

Construit avec le préfixe *con-* (« avec ») et *-munus* (« devoir », « faire », « tâche »).
Etablir de bonnes relations avec les collègues, c'est aussi se rendre compte de l'impact de notre façon de communiquer sur leurs comportements et ainsi se découvrir en temps que communicant. Or, la vie professionnelle abonde de situations d'entretien et de réunions où l'objectif affiché ne saurait être mené à bien sans la contribution des collègues. D'ailleurs rien de solide ne peut se construire sans échanges, ni participation mutuelle !

Pourtant, refus d'écouter, interprétations, faux-semblants sont monnaie courante. De même, comprendre n'est pas l'attitude spontanée la plus courante lorsqu'on nous parle, il est beaucoup plus facile de se substituer aux autres.

En somme, bien communiquer n'est pas si simple que ça. C'est une question à la fois d'état d'esprit et de volonté !



Le but de la formation

Optimiser la communication de chacun.

Les objectifs de la formation

1. Découvrir son propre style de communication.
2. Prendre conscience de l'impact de sa propre communication sur son entourage.
3. Perfectionner sa communication pour améliorer les relations avec son entourage.

Les contenus de la formation

Avant la formation

Une semaine avant la formation :

- Auto-analyse de chaque formé sur sa façon de communiquer :

Pendant la formation

Découvrir son propre style de communication



- Prendre du recul sur sa façon de communiquer. Analyse personnelle- Exercice filmé : « Le témoignage », décrire ce que l'on voit.
- Test : découverte de ses attitudes spontanées.
- Définition de la communication. Se découvrir au travers d'une situation de communication professionnelle. Analyse et retour des autres stagiaires.
- Test : Découvrir sa perception sensorielle

Prendre conscience de l'impact de sa propre communication sur son entourage.

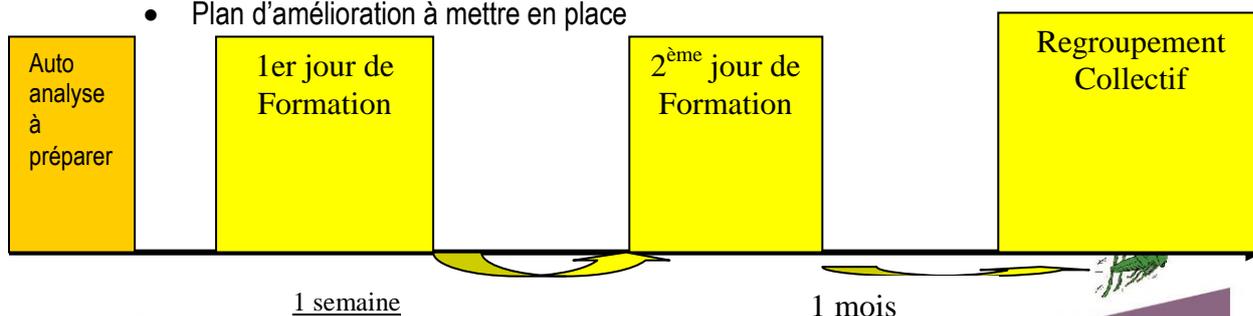
- Les surdités psychiques
- Notre propre filtre
- Exercice : Se faire comprendre en face à face sur des thèmes hors champ professionnel.
- Au travers de deux analyses vidéo, découvrir les impacts de sa propre communication sur son entourage.
- Mise en scène d'une situation de communication dans le champ professionnel.
- Retour sur une situation de communication personnelle compliquée. Impact sur l'autre, quelles solutions...

Perfectionner sa communication pour améliorer les relations avec son entourage

- L'idée du paquet cadeau
- La communication : Le fond et la forme. Mise en scène. Les pièges de la communication
- L'écoute :
 - Les freins : exercice écrit.
 - L'écoute active : bandes sonores, vidéos.
- La reformulation : exercice de reformulation.
- Les questions : exercice écrit sur les types de question
- La quittance.
- Faire de sa voix une alliée
- La communication non-verbale : exercices : analyse de photos, mise en scène, vidéo.
- L'empathie : découvrir son degré d'empathie au travers d'un test. Définition.
- Intervenir au cours d'une réunion
 - les pièges à éviter
 - les solutions
- Comment réagir face à une personne agressive ?
 - Analyse de sa propre expérience vécue.
 - Reconnaître le niveau d'agressivité.
 - Attention aux premières réactions.
 - Des pistes de solution.
 - Mise en scène téléphonique.

Après la formation

- Bilan collectif sous forme de réunion d'échanges de pratiques
- Plan d'amélioration à mettre en place



Nos principes d'action

Des apports théoriques au travers de divers exposés, lecture, études de cas.
De la pratique, grâce aux mises en situations systématiques.

Le + de la formation

Les stagiaires ont à préparer la formation en amont, ce qui leur permet d'avoir réfléchi à leurs attentes, à leurs difficultés.

Une formation très interactive où les stagiaires sont les acteurs principaux de la formation.

Les participants s'engagent sur un plan d'amélioration, permettant de prolonger l'action et les effets de la formation.

Les outils

- Ordinateur et vidéoprojecteur
- Caméscope
- Paper-board

Évaluation

- Evaluation formative : en cours de formation par de fréquentes mises en situations.
- Evaluation sommative : Par le biais de la réunion d'échanges de pratiques et d'un plan d'amélioration à mettre en place après la formation.

Le public concerné

- Toute personne désirant optimiser sa façon de communiquer avec son entourage professionnel

Le lieu

- Chez le client

La durée et les horaires

- 2 jours non-consécutifs.
- 9h00 / 12h30 – 14h / 18h00
- 1 regroupement collectif d'une heure trente environ

Le formateur

Grégory Merlière, responsable « GM ! Conseil Formation »

- Titulaire d'un Diplôme Universitaire de Responsable Formation (Master I)
- Responsable pédagogique adjoint DURF à la DFC de l'université d'Angers.

