

# Programme de formations

# Optim'RH

Conseil en stratégie des ressources humaines

# COMMUNICATION

Programmes de formation V1 10/11/2022

**Optim'RH** – 14 Avenue du Général de Gaulle 94170 Le Perreux-sur-Marne

SIRET 883 793 648 00014 - FR FR28883793648 – Code APE 96.09Z

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11941142794 auprès du Préfet de région d'Ile-de-France

Tel : 06 37 67 36 20 – [mail : lydialecusson@optimrh.fr](mailto:lydialecusson@optimrh.fr)

<h2>Communiquer efficacement en toute situation</h2> <p><i>S'approprier les clés d'une communication réussie</i></p>	
<b>Public concerné,</b>	Toute personne souhaitant améliorer sa communication interpersonnelle
<b>Prérequis, modalités et délai d'accès</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.</li> <li>. Modalités d'accès : A la signature du contrat (ou de la convention et/ou à la validation de la prise en charge.</li> <li>Délai d'accès : De 2 jours à 4 semaines</li> <li>Accessibilité aux personnes en situation d'handicap : nous contacter</li> </ul>
<b>Présentation générale</b> (Problématique, Intérêt)	<p>La communication c'est comme le chinois, elle s'apprend. Quel que soit votre âge, votre parcours ou votre expérience, bien communiquer avec les autres est une compétence qui s'acquiert. Car tant de problèmes naissent de mauvaises communications et peuvent nous pourrir la vie tant au niveau personnel que professionnel.</p> <p>La formation « Communiquer efficacement en toute situation » permet de s'approprier les clés d'une communication réussie, en s'appuyant sur son diagnostic individuel de communicant et d'adopter les bons réflexes face à une situation difficile.</p>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Appliquer les fondamentaux de la communication</li> <li>. Identifier son profil de communicant</li> <li>. Adapter son discours</li> <li>. Convaincre et faire adhérer</li> <li>. Analyser les situations difficiles et les dépasser</li> </ul>
<b>Contenu de la formation</b>	<p style="text-align: center;"><b>Programme détaillé : Communiquer efficacement en toute situation</b></p> <p><b>Module 1 : Appliquer les fondamentaux de la communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déterminer l'objectif de l'échange</li> <li>• La clarté du discours</li> <li>• La voix : vecteur de crédibilité</li> <li>• Les différents aspects de la communication</li> <li>• Les 3 dimensions de la communication : les mots, la posture et la voix</li> <li>• Les pièges de la communication (Filtre, omission, interprétation...)</li> </ul> <p><b>Activité(s) pratique(s)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les étapes d'une situation de communication</li> <li>• Préparation physique</li> </ul> <p><b>Module 2 : Écouter activement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La reformulation efficace</li> <li>• Les étapes-clés d'une situation de communication</li> </ul> <p><b>Activité(s) pratique(s)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeux de rôle : le téléphone arabe</li> <li>• Entraînement à l'écoute active et à l'entretien</li> </ul> <p><b>Module 3 : Analyser les profils de communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les différents profils de communication</li> <li>• Les profils de ses interlocuteurs</li> </ul> <p><b>Activité(s) pratique(s)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Découvrir son profil de communicant</li> <li>• Feedback personnalisé</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnostic individuel et pistes pour adapter son discours à son interlocuteur</li> </ul> <p><b>Module 4 : Convaincre et faire adhérer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trouver le bon positionnement</li> <li>S'intéresser sincèrement à l'autre</li> <li>Distinguer fait/opinion/jugement</li> <li>Poser les bonnes questions</li> <li>Adapter son argumentaire</li> </ul> <p><b>Activité(s) pratique(s)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>S'entraîner à s'entraîner sur le choix des mots, la qualité de l'argumentaire, la gestuelle, la synchronisation et trouver les bonnes questions</li> </ul> <p><b>Module 5 : Identifier et analyser les situations délicates</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La critique à l'aide du DESC</li> <li>Les tensions et les conflits</li> <li>S'affirmer dans sa communication</li> <li>Le désaccord non conflictuel</li> <li>Le non avec empathie</li> </ul> <p><b>Activité(s) pratique(s)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en application du DESC</li> <li>Outils assertifs</li> </ul>
<p><b>Modalités pédagogiques</b></p>	<p><b>Méthodes pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Apprentissage en présentiel :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participative/active</li> <li>Interrogative</li> </ul> </li> <li><b>Apprentissage en ligne</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ressources et activités en autonomie supervisée</li> <li>4 rendez-vous en présentiel</li> <li>Rendez-vous à la demande</li> </ul> </li> </ul> <p>Apports théoriques et études de cas pratiques, Échanges Séquences de progression basées sous forme de mise en situation. Travaux pratiques Étude de cas Film, vidéo...</p> <p><b>Moyens pédagogiques :</b> Salle de formation (réelle ou virtuelle) Paperboard Vidéo projecteur, micro-ordinateur portable. Les participants sont invités à venir avec leur matériel (bloc papier, ordinateur portable, tablette ...).</p> <p><b>Modalités :</b> Présentiel, Distanciel, Formation possible en intra ou en inter Feuille émargement et certificat de réalisation</p>
<p><b>Durée</b></p>	<p>Durée totale : 2 jours (Soit 14 heures)</p>
<p><b>Dates</b></p>	<p>Dates : A définir Contactez-nous via notre site web ou par téléphone pour connaître les prochaines dates de session et réserver votre place.</p>
<p><b>Lieu(x)x</b></p>	<p>A définir (ou en ligne)</p>

<b>Coût de la formation</b>	En inter : coût par participant 990 € HT En intra : groupe min 3 pers. et max 12 pers. : 4 590 HT
<b>Responsable de l'action, Contact</b>	LECUSSON Lydia Responsable pédagogique Mail : <a href="mailto:lydialecusson@optimrh.fr">lydialecusson@optimrh.fr</a> Tél : 06 37 67 36 20
<b>Évaluation de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Évaluation de l'atteinte des objectifs de la formation par QCM en fin de formation avis favorable à partir de 11/20</li><li>- Évaluation à chaud en fin de formation par questionnaire de satisfaction</li><li>- Certificat de fin de stage</li></ul>