



D2- L'art de la communication professionnelle

pour gagner en aisance dans les relations professionnelles

Outils du participant :

Tout matériel nécessaire à la prise de note

Objectifs de la formation

1. Pratiquer la communication positive et constructive
2. Evaluer ses ressources de communication professionnelle
3. Gérer les situations de communication difficile
4. Evaluer ses expériences

Durée et lieu

- **2 jours** - 14 heures
- Présentielle et continue
(Possibilité d'adapter en visio formation)

Lieu à définir : salle en entreprise ou location salle adaptée (de notre responsabilité)

Prérequis et public

- Être en situation de communication interpersonnelle et professionnelle
- Tout type de public.

Participants

- **2 minimum**
- **8 maximum**
- Intra ou inter entreprise

Sanction visée

Certificat de réalisation remis en fin de formation

Supports

Vidéos, Power Point, construction de la « boîte à outils », tendance de personnalité, livret du stagiaire.

Programme

Un QCM situationnel est remis en amont de la formation et à réaliser par le stagiaire.

Jour 1 : Les bases de la communication interpersonnelle

A-Identifier les mécanisme de la communication

- Définition et facteurs de variation (verbale et non-verbale)
- Valeurs, croyances et besoins
- Identifier les émotions
- Distinguer les enjeux et opportunités dans le milieu professionnel

B-Situer ses tendances de comportement

- Distinguer la zone de confort et la zone de risque
- Repérer ses tendances de comportement (Drivers)
- Repérer ses ressources et ses limites

C- Pratiquer les outils de base

- Mettre en oeuvre une méthodologie simple et adaptée
- Développer la confiance en soi (les compétences)

Jour 2 : Gérer les situations difficiles

D-identifier les situations difficiles

- Repérer les étapes de gestion du stress
- Poser des alertes personnelles pour gérer ses émotions
- Mettre en oeuvre des solutions personnelles

E- Gérer les situations difficiles

- Identifier les jeux relationnels
- Pratiquer la méthode DESC

F-Pratiquer l'évaluation

- Organiser le temps pour évaluer
- Pratiquer le renforcement positif

Modalité d'évaluation : un QCM de fin de formation et une mise en situation.

Formation principalement articulée sur la mise en situation professionnelle (méthode active) et le partage d'apport théorique et pratique « boîte à outils ».

Plan d'action personnel

Formuler des actions concrètes à mettre en oeuvre dès la reprise de son poste.

- **Deux évaluations à froid : 6 mois et 12 mois après la formation.** Modalités à définir ensemble.