

# Communiquer efficacement

Référence : RESCO460

Durée : 2 jours

Certification : Aucune

## CONNAISSANCES PREALABLES

- Aucun.

## PROFIL DES STAGIAIRES

- Tout public.

## OBJECTIFS

- Apprendre à accepter une vision du monde différente de la sienne.
- Comprendre le véritable point de vue de son interlocuteur sans distorsion.
- Découvrir et pratiquer des techniques de communications adaptées à des situations particulières.
- Savoir défendre un point de vue et trouver les mots adaptés à son interlocuteur.

## CERTIFICATION PREPAREE

Aucune

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

## FORMATEUR

Consultant-Formateur expert Communication

## METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

## CONTENU DU COURS

### Apprendre à communiquer

- Les bases de la communication
- Découvrir son référentiel et celui de l'interlocuteur : La notion de modèle du monde. Communiquer avec cohérence sur les trois canaux de communication (verbal, para-verbal, non-verbal)
- Les 4 modèles d'interrogation pour aller plus loin dans l'échange

### Apprendre à écouter

- Etablir la relation. S'adapter à son interlocuteur
- Adopter une écoute active : écouter, reformuler, questionner
- Savoir apporter un feed-back sans heurter
- Savoir déceler les incohérences dans un discours et les recadrer.

### Apprendre à défendre son point de vue

- Le traitement des objections
- La communication indirecte
- Expliquer, rendre accessible l'information technique ou fonctionnelle : trouver un langage commun (exemples, métaphores...)

### Communiquer dans des situations difficiles

- Dynamique des relations entre deux personnes
- Les prises de pouvoir
- Désamorcer tensions et blocages
- Savoir dire non
- Faire face à une résistance
- Recevoir un reproche et développer l'attitude juste

### Un modèle de communication spécifique : La communication non violente

- Présentation de la CNV
- Les quatre étapes du processus de communication

- Les obstacles à la communication
- Observer les faits
- Exprimer ses sentiments
- Exprimer son besoin
- Formuler une demande
- Ecouter l'autre avec empathie
- Les Quatre manières de répondre à un message négatif

### **Faire passer ses valeurs dans la communication**

- Les différentes niveaux de l'Etre : Les niveaux logiques
- Ce que nous recherchons : Les valeurs
- Rayonner plus en étant aligné avec ses valeurs
- Savoir faire passer ses valeurs

Notre **réfèrent handicap** se tient à votre disposition au 01.71.19.70.30 ou par mail à [referent.handicap@edugroupe.com](mailto:referent.handicap@edugroupe.com) pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.