

## >> OBJECTIFS

- Maîtriser ses émotions
- Identifier les différents modes de communication
- Adapter sa communication en fonction des situations
- Pratiquer l'écoute active
- Apprendre à gérer les conflits

**DURÉE** : 1 jour

**PARTICIPANTS** : de 1 à 4 personnes

**LIEU** : en intra (chez le client)

**TARIFS** : 300€\*

**PUBLIC** : tout professionnel en activité ou au chômage qui souhaite optimiser sa communication

**PRÉ-REQUIS** : aucun

## SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Evaluation initiale et continue
- Questionnaire type QCM
- Mise en situation, jeu de rôle
- Livret de suivi
- Attestation de fin de formation

## MODALITÉS D'ACCÈS

Entretien préalable

## DÉLAI D'ACCÈS

Sous 3 semaines après demande d'informations et acceptation du financeur. Accès après délai légal de rétraction

## ACCESSIBILITÉ

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

(adaptation avec le référent handicap)



## PROGRAMME

**Avant la formation** : Une auto-évaluation

**Pendant la formation** :

- Présentation des participants et du formateur
- Bilan de l'auto évaluation
- Les 11 différents types de communication
- La communication verbale et non verbale
- Décrypter les signaux non verbaux
- Décrypter les signaux non verbaux
- Adopter une communication positive
- Pratiquer l'écoute active
- Apprendre à désamorcer les conflits
- Adapter sa communication à son auditoire
- Les clés d'une bonne communication

## SUPPORT PÉDAGOGIQUE

Fiches pratiques (méthode et conseil) et vidéos, paper board

## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Apport théorique et pratique  
Pédagogie participative et active