

# Les fondamentaux de la communication : développer les bons réflexes - niveau 1



## LES OBJECTIFS

- S'approprier les fondamentaux de la communication
- Adopter une posture efficace, ferme et assertive face à la direction et auprès des salariés
- Acquérir des méthodes et outils opérationnels pour mieux communiquer



## LES MODALITES

- Prérequis : aucun
- Public : les représentants du personnel
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Intervenants : Formatrice, coach senior
- Formation : intra ou inter
- Tarif : nous consulter
- Accès PMR



## UNE QUESTION ?

Contactez notre assistante administrative et commerciale

Magali Boullon

Au 07 62 69 34 17

m.boullon@actice.eu

Introduction – Inclusion : présentation du module et des participants, introduction thématique, recueil des attentes, des freins, des besoins

### Maîtriser les fondamentaux de la communication

- Comprendre le circuit de la communication
- Gérer les distorsions dans la communication
- Identifier les composantes de l'écoute active : savoir questionner, clarifier pour obtenir des informations fiables
- Apprécier et intégrer l'intelligence non verbale dans la communication (Loi de Merhabian)
- Différencier Faits / Opinions / Sentiments

⇒ *Validation intermédiaire : Jeux, quizz, exercices pratiques*

### Savoir réguler l'intensité de ses émotions pour communiquer efficacement

- Comprendre les 4 émotions de base et identifier les besoins associés pour mieux communiquer
- Concevoir leur impact dans la relation
- Sortir des situations de tension avec la cohérence cardiaque ou les techniques de visualisation

⇒ *Validation intermédiaire : Exercices*

### Savoir répondre aux comportements déstabilisants et garder le contrôle

- Comprendre et décrypter les comportements en situation de stress afin de maîtriser les enjeux relationnels
  - La fuite
  - L'agressivité
  - La passivité
- Prévenir et sortir des situations de tension : Savoir formuler une critique constructive avec le DESC

⇒ *Validation intermédiaire : Mises en situation - jeu de rôle : Définir une situation conflictuelle et mettre en place des solutions*

Evaluation - Tour de table final- Déclulsion