

## COMMUNICATION EFFICACE

*Cette formation aborde les outils fondamentaux de la communication relationnelle pour toute personne souhaitant mieux communiquer au quotidien !*

### Durée

- 14.00 heures (2.00 jours)

### Profils des stagiaires

- Toute personne souhaitant renforcer ses capacités à communiquer avec les autres.

### Prérequis

- Cette action ne nécessite pas de prérequis.
- Il serait intéressant que les participants réfléchissent au préalable sur des cas de situations relationnelles qu'ils ont eu du mal à gérer, ou dans lesquels ils ont rencontré un blocage.

### **Objectifs pédagogiques**

- Améliorer votre communication et vos relations avec les autres.
- Tirer parti de votre potentiel et collaborer efficacement avec vos interlocuteurs.
- Adapter votre communication aux situations et aux personnes, même en situation difficile.

### **Contenu de la formation**

#### **OPTIMISER VOTRE COMMUNICATION AUX AUTRES**

- Identifier les différents modes de relations interpersonnelles.
- Les bénéfices de l'Analyse Transactionnelle dans le relationnel avec autrui.
- Le poids des mots, l'influence des gestes... apprendre à utiliser les outils à votre disposition.
- Utiliser la voix, le regard, l'espace.
- Coordonner sa communication verbale et non verbale.
- Comprendre comment les autres vous perçoivent.

#### **SAVOIR ECOUTER POUR APPORTER DES REPONSES ADEQUATES**

- Développer une attitude d'écoute active.
- Poser les questions pertinentes.
- Utiliser la reformulation pour lever les incompréhensions.

#### **DEVELOPPER SON SAVOIR ETRE AU SEIN DE L'ENTREPRISE**

- Apprendre à se positionner par rapport a ses interlocuteurs.
- Identifier son interlocuteur, ses préoccupations, le style de personnalité dominant.
- Tenir compte du contexte.
- Adapter son mode de communication au langage de l'autre.
- Situer sa fonction au sein de l'équipe et la nature des relations attendues.
- Développer sa capacité à influencer, convaincre, faire passer ses messages.

#### **ETRE A L'AISE EN SITUATION DIFFICILE : ANTICIPER ET FAIRE FACE AUX SITUATIONS DE CONFLIT**

- Identifier les sources de conflits et les signes avant-coureurs.
- Faire face au conflit : les attitudes et comportements efficaces.
- Apprendre à gérer les critiques.
- Exprimer une critique de façon constructive avec la méthode DESC.
- Répondre sereinement aux critiques justifiées.
- Développer son esprit d'à-propos, s'entraîner à la réplique, improviser.
- Gérer les reproches agressifs de manière pertinente.
- Prendre la parole avec aisance.
- Renforcer sa capacité d'influence : argumenter et convaincre.

# GAETAN PAULIN CONSULTING

18 rue Pierre Sémar, Terres Sainville  
97200 Fort-de-France  
Email: gaetanpaulin.consulting@gpc-info.com  
Tel: +596696317559



## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

L'équipe Pédagogique se compose de M. PAULIN et de ses Collaborateurs Consultants en fonction de leurs domaines de compétences.

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- La formation s'appuie sur l'expérience des stagiaires au travers d'exemples issus de leurs activités professionnelles, sur des exercices, des études de cas et des simulations.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.
- Attestation d'assiduité.
- Attestation de stage.