



### MAITRISER SA COMMUNICATION EN SITUATION PROFESSIONNELLE

#### Public :

Entrepreneur, manager, chef de projet, tout professionnel désirant développer des relations professionnelles efficaces, à l'interne comme à l'externe de l'entreprise

#### Durée de formation :

4 jours = 25h

#### Objectifs :

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Adopter une communication adéquate dans le cadre professionnel
- Fédérer et motiver son entourage professionnel en fonction des objectifs demandés.
- Prendre du recul sur les situations difficiles.
- Améliorer sa prise de parole en présence d'autres individus ou en public
- Utiliser les outils dédiés.
- Savoir adapter sa communication aux différents interlocuteurs que le stagiaire est amené à côtoyer dans le cadre professionnel.
- Prévenir et gérer les conflits par le biais d'une communication appropriée et maîtriser ses réactions et prendre du recul sur les situations difficiles.
- Comprendre la personnalité de ses interlocuteurs afin d'interagir dans leur mode de communication et ce de manière optimale.
- Structurer et organiser sa communication.

#### Moyen et modalité :

La formation se déroule en présentiel

Pour chaque ½ journée le stagiaire se verra remettre une feuille de présence et devra la signer pour attester de son assiduité à la formation, et elle sera contresignée par le formateur à l'issue de chaque ½ journée.

## NADINE BOSQ – BRINSDÉNERGIES



### Moyens Techniques :

Une salle de réunion avec tables, chaises, éventuellement des supports visuels mis à la disposition par l'entreprise (ordinateur, Velléda, tableau, vidéo-projecteur)

### Prérequis :

Savoir lire et écrire, entendre, parler et comprendre le français.

### Moyens Pédagogiques :

Une série d'exercice pratique à chaque fin de module afin de vérifier l'acquisition des notions

### Evaluation de parcours

Le contrôle de connaissances permettant de vérifier le niveau de connaissances acquis par les Stagiaires est effectué selon les modalités suivantes :

- Questionnaire remis en fin de chaque module de formation et corrigé conjointement avec le stagiaire,
- Questionnaire remis en fin de formation et corrigé conjointement avec le stagiaire,
- Mise en situation permettant de vérifier l'aptitude du stagiaire à restituer les connaissances théoriques et pratiques acquises en cours de stage.

Le contrôle de connaissances permettant de vérifier le niveau de connaissances acquis par le stagiaire est effectué selon les modalités suivantes :

- QCM remis au stagiaire à chaque fin de module – 5 minutes
- QCM en fin de formation – 15 minutes
- Mise en situation fil rouge (tout au long de la formation) : 4 heures



# MAITRISER SA COMMUNICATION EN SITUATION PROFESSIONNELLE

*Plan :*

## MODULE 1 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE (5H) -

### Théorie (3H)

- 1) Présentation des participants, du formateur, de la formation, du module de formation, attentes spécifiques des participants et introduction sur les bases centrales de la communication professionnelle.
- 2) Qu'est ce que communiquer et pourquoi ?
- 3) Les enjeux de toute forme de communication.
- 4) Gagner en clarté et efficience dans sa communication.
- 5) Les différents rôles de l'écoute pour optimiser une communication professionnelle.
- 6) Reconnaître les différentes situations professionnelles.
- 7) Engager la conversation et adapter sa communication aux différentes situations professionnelles identifiées.
- 8) Apprendre à anticiper d'éventuels conflits pour savoir les éviter.
- 9) Utiliser les outils de fluidification de la communication :
  - Poser des questions qui incitent à des réponses et à un engagement de l'interlocuteur.
  - Relancer les conversations.
  - Apprendre à reformuler pour gagner l'adhésion et la confiance.
  - Apprendre à éviter discordes et disputes.
  - Recherche des feedback pour continuer à s'améliorer.

### Exercice de mise en application (2H) :

Brainstorming sur Analyse des différentes situations professionnelles rencontrés où le principe de communication est important.

Auto-évaluation quel communicant suis -je ?

Exercices et jeux de rôles pour optimiser ma communication,

Exercices et jeux de rôles pour optimiser mon écoute.



Jeu de rôle Comment j'adapte mon mode de communication aux situations professionnelles rencontrées.

Feedback.

Plan d'action avec des actions concrètes identifiées et planifiées.

QCM fin du module 1.

## **MODULE 2 : COMPRENDRE LES DIFFERENTS TYPES DE PERSONNALITÉS (5H)**

### **Théorie (3H)**

- 1) Présentation du module de formation, attentes spécifiques des participants et introduction aux différents types de personnalités.
- 2) Comprendre les notions clés de l'outil DISC.
- 3) Utiliser à bon escient l'outil DISC.
- 4) Appréhender les différents types de personnalités dans son entourage professionnel.
- 5) Identifier le type de ses interlocuteurs pour une communication efficace avec eux.
- 6) Utiliser les bons mots pour le bon type de personnalité dans une communication professionnelle.
- 7) Utiliser les bons modes de communication pour le bon type de personnalité dans une communication professionnelle.

### **Exercice de mise en application (2H) :**

Auto-évaluation de ma personnalité via outil DISC.

Face à cette identification feedback sur ma perception.

Co-construction d'un plan d'action avec un axe d'amélioration principal.

Exercices de reconnaissance des types de personnalité au travers de personnes interviewées dans le cadre de leur travail et de leur entourage professionnel interne et externe.

Feedback.

QCM fin du module 2.



### MODULE 3 : ANIMATION D'INTERACTION AVEC PRISE DE PAROLE EN PUBLIC (10H)

#### Théorie (3H)

- 1) Introduction Présentation du module de formation, attentes spécifiques des participants.
- 2) Descriptif, attentes d'une interaction et les pièges à éviter
- 4) Séquençages d'une prise de parole en public et définitions / Training avec formateur et jeux de rôles en groupe
  - Introduction, les prérequis fond et forme et les indispensables fond et formes
  - Allocution, les prérequis fond et forme et les indispensables fond et forme
  - Conclusion, les prérequis fond et forme et les indispensables fond et forme

#### Exercice de mise en application (2H) :

Exercices et jeux de rôles pour chacune des séquences d'une prise de parole en public.

Plan d'action avec un axe d'amélioration principal

Deux Etudes de cas (5H) où tous les acquis seront revisités de mise en pratique d'une communication en public avec co-construction, préparation et animation d'une mise en pratique

Plan d'action avec un axe d'amélioration principal.

QCM fin du module 3.

### MODULE 4 MOTIVER SON ENTOURAGE PROFESSIONNEL (5H)

#### Théorie (3H)



- 1) Utiliser la reconnaissance et les félicitations.
- 2) Les pré requis de la communication non violente.
- 3) Les pré requis de l'intelligence émotionnelle.
- 4) Communiquer avec bienveillance en réunion.
- 5) Communiquer dans le respect et l'intérêt de chacun.

**Exercice de mise en application (2H) :**

Exercice pour diminuer cet état « Quand le trac nous traque ».

La communication non violente et l'intelligence émotionnelle en pratique.

Jeu de rôle quel communiquant suis-je devenu ? auto-évaluation avec l'outil du module 1.

Feedback.

Plan d'action avec un axe d'amélioration principal.

QCM fin de formation.