

# **LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION**

## **CODE STAGE : COM111**

### **OBJECTIFS**

Identifier les éléments influant sur la communication  
Formuler ses phases de manière positive  
Mettre en pratique l'écoute active  
Utiliser les outils de communication

### **DURÉE**

2 jours

### **PUBLIC**

Managers, Fonctions supports, Chefs de projets

### **PRÉ-REQUIS**

Aucun prérequis nécessaire

### **PROGRAMME**

#### **DEFINIR LA COMMUNICATION**

Définir le schéma de la communication interactive  
Appréhender le non verbal  
Impacter avec la parole  
Identifier ce qui influence notre communication  
Maîtriser le para verbal  
Exercices : quizz sur l'impact de la communication

#### **LES PRINCIPAUX OUTILS DE LA COMMUNICATION**

Différencier les styles de questionnement  
Adopter les méthodes de reformulation  
Utiliser l'écoute active  
Exercices : jeu des formes géométriques

#### **REPERER LES FONDEMENTS DE LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE**



Utiliser la communication positive

Adapter le temps utilisé

Formuler une question amenant une réponse positive

Savoir dire non positivement

Capitaliser sur le positif

Exercices : utilisation de la formulation positive

**IDENTIFIER LES SOURCES DE MALENTENDU**

Différencier les perceptions

Eviter les suppositions

Exercices : jeu Veille Dame/Jeune femme et 6/9

**L'ASSERTIVITE : AFFIRMATION DE SOI ET RESPECT D'AUTRUI**

Identifier les 4 attitudes types dans la relation à l'autre

Détecter les attitudes non assertives

Identifier les bases de l'affirmation de soi

Utiliser les positions de vie pour améliorer la relation aux autres

Exercices : quizz oral

**ADOPTER UNE COMMUNICATION EFFICACE**

Différencier fait, sentiment et opinion

Appréhender les bases de l'analyse transactionnelle pour adapter sa communication

Utiliser la CNV pour communiquer efficacement de manière bienveillante

Faire et recevoir une critique

Exercices : utilisation de la CNV

