# PROGRAMME DE FORMATION
# OPTIMISER SA COMMUNICATION

*Réf. : MRH-EFFI 302*
*Mise à jour : 10/04/2025* *PF.V12 : 22/01/2024*

## PUBLIC

Collaborateurs des différents services de l'entreprise : Administratif, Commercial, Technique, Production, etc.

## PREREQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS

Faciliter les relations interpersonnelles.
Découvrir des outils et méthodes pour mieux comprendre et s'adapter aux autres, aux situations.

## OBJECTIFS OPERATIONNELS

### À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Repérer son propre mode de fonctionnement et cerner ce qu'il induit chez les autres.
- Comprendre les différents comportements relationnels que l'on peut rencontrer.
- Acquérir des techniques qui permettent de mieux comprendre les autres et les jeux de la relation.
- Découvrir des outils qui vont améliorer et faciliter la relation aux autres.

## CONTENU DE FORMATION

**PRENDRE CONSCIENCE DE L'IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION DANS LES RELATIONS PROFESSIONNELLES**

Comprendre comment le mode de communication verbale et non verbale impacte les relations.
Reconnaître et comprendre les différents comportements relationnels.
Comment je me situe ? Que suscite mon comportement sur les autres ?
Les attitudes et les comportements qui vont faciliter les relations, permettre de mieux travailler ensemble.

**ECOUTER ET S'EXPRIMER POUR INSTAURER UN DIALOGUE CONSTRUCTIF**

Découvrir comment l'écoute active et l'empathie permettent de mieux écouter et comprendre l'autre.
Identifier comment exprimer clairement ce qui est important pour soi.
Apprendre à utiliser le questionnement pour s'assurer de la bonne compréhension de ce qu'attend l'autre.
Repérer et comprendre les pièges de la communication : les erreurs d'interprétation, les généralisations, etc.

**CREER DES RELATIONS DE CONFIANCE POUR MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE**

Identifier les attitudes (savoir-être et savoir-faire) qui créent les conditions favorables aux relations saines et constructives :

S'affirmer sans équivoque : être clair, précis, cohérent avec soi-même et vis-à-vis de la personne, de la situation,

S'affirmer avec bienveillance : s'exprimer tout en respectant l'autre,

Rester agile : faire preuve d'ouverture en dépassant ses freins et ses croyances, faire l'effort d'entendre et de comprendre la position de l'autre et ainsi installer un climat propice à la coopération.

## METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Formation en Présentiel ; Formation-Action basée sur une pédagogie dynamique et participative.
Modalités pédagogiques, moyens, outils utilisés pour favoriser l'engagement des bénéficiaires : apports pour enrichir la connaissance, échanges et de partages d'expériences pour faire évoluer ses représentations, exercices pratiques pour s'approprier de nouvelles pratiques.
Selon les besoins des participants, exprimés / constatés au travers des exercices pratiques : apports de méthodes, techniques et outils adaptés.

VOS CONTACTS ASFO Adour
www.asfo-adour.org

ASFO Adour (Siège Social)
1052, Rue de la Ferme de Carboué
40000 MONT-DE-MARSAN
☎.05.58.75.72.80
asfo.mdm@asfo-adour.org

ASFO Adour
352, Rue Denis Papin - Village d'Entreprises
40990 SAINT-PAUL-LES-DAX
☎.05.58.91.19.00
asfo.dax@asfo-adour.org

ASFO Adour
116 Impasse de Guadelupéa
64480 USTARITZ
☎.05.59.46.14.41
asfo.bayonne@asfo-adour.org

Illustrations par de nombreux exemples concrets, transposables dans le quotidien des participants.

Tout au long de la formation des mises en situation, des exercices, des cas pratiques, issus du terrain/du vécu professionnel des participants visent à :

- Prendre conscience de son mode de fonctionnement en communication,
- Repérer comment s'adapter aux autres, selon leurs modes de fonctionnement pour créer des relations saines et constructives,
- S'entraîner à mettre en pratique,
- Mesurer la progression de ses acquis ; S'enrichir des corrections faites en collectif,
- Prendre conscience de ses axes de progrès et capitaliser ses points forts, bâtir son plan d'actions personnel.

Support de formation remis aux participants.

*A Noter : La formation « S'adapter aux situations difficiles » peut compléter cette formation.*

## MODALITES D'EVALUATION

- Tour de table, en début et en fin de formation. En début de formation : faire connaissance, présenter les objectifs et le déroulement de la formation, recueillir les attentes individuelles. En fin de formation : faire le bilan, repérer si les réponses apportées ont bien répondu aux attentes exprimées.
- Grille de compétences : le stagiaire s'auto-positionne en début puis en fin de formation ; il mesure sa progression. La grille complétée récupérée en fin de formation nous permet de repérer comment le stagiaire se voit évoluer.
- Exercices en cours de formation : cas pratiques apportés par les stagiaires issus de leur quotidien et jeux de rôle réalisés en binômes corrigés et débriefés en collectif permettent de s'entraîner tout en identifiant les acquis, la progression, les axes de progrès ; des conseils personnalisés sont proposés par le formateur.
- QUIZZ en fin de formation, complétés individuellement et corrigés en collectif permettent au formateur d'identifier comment chacun s'approprie les apports et, si besoin, approfondir / compléter les apports.
- Un questionnaire de satisfaction permet à chaque stagiaire d'exprimer son appréciation sur l'atteinte des objectifs, la pédagogie et l'accompagnement mis en œuvre par le formateur, l'organisation matérielle de la formation et de préciser sa satisfaction globale.

## FORMATEUR

Formateur spécialiste du domaine

## SANCTION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action

## DUREE

2 jours consécutifs, 14 heures

## DATES, LIEU, TARIFS, MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Formation dispensée uniquement en INTRA. Nous consulter pour le tarif

Contactez votre Centre ASFO Adour pour valider votre inscription après analyse de votre besoin et, le cas échéant, vérification des prérequis et du positionnement.

Délais d'accès à la formation : Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.

**Retrouvez notre offre de formation actualisée en continu (dates, programme...) sur www.asfo-adour.org**

Formation dans vos locaux et/ou sur mesure : Nous consulter

## MODALITES D'ACCES AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

L'ASFO Adour peut proposer des aménagements (techniques, organisationnels et/ou pédagogiques) pour répondre aux besoins particuliers de personnes en situation de handicap.
Un référent Handicap est à votre disposition.
Le registre d'accessibilité aux Personnes en Situation de Handicap est téléchargeable sur notre site Internet grâce au lien suivant : https://www.asfo-adour.org/nos-documents

## INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

- **Chiffres clés Qualité**

. Nombre de stagiaires et moyenne de satisfaction sur https://www.asfo-adour.org/certifications-et-qualite

- **Formation certifiante**

. Taux d'obtention de la certification : sur https://www.asfo-adour.org/certifications-et-qualite
. Equivalences, passerelles, suite de parcours et débouchés : www.certificationprofessionnelle.fr
/ Recherche libre par certification

- **Possibilités de financement**

Informations générales et contacts dédiés selon votre statut en contactant votre Centre ASFO Adour et sur https://www.asfo-adour.org/information-formation

- **Règlement intérieur** téléchargeable sur https://www.asfo-adour.org/nos-documents

L'entrée en formation vaut acceptation de celui-ci par le stagiaire.

- **Coordonnées et plan d'accès des Centres ASFO Adour** disponibles sur https://www.asfo-adour.org/nous-contacter
- **Déclaration d'Activité ASFO Adour** enregistrée sous le numéro 72 40 00003 40.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

VOS CONTACTS ASFO Adour
www.asfo-adour.org

ASFO Adour (Siège Social)
1052, Rue de la Ferme de Carboué
40000 MONT-DE-MARSAN
☎.05.58.75.72.80
asfo.mdm@asfo-adour.org

ASFO Adour
352, Rue Denis Papin - Village d'Entreprises
40990 SAINT-PAUL-LES-DAX
☎.05.58.91.19.00
asfo.dax@asfo-adour.org

ASFO Adour
116 Impasse de Guadelupéa
64480 USTARITZ
☎.05.59.46.14.41
asfo.bayonne@asfo-adour.org