



# PROGRAMME DE FORMATION

Organisme de formation : ADEOS FORMATIONS - SIRET 53909770900023

Référence et Intitulé : AF020-1 - Optimiser vos capacités à communiquer

Durée : 7h00

Type : Classe Virtuelle

## Public

Toute personne souhaitant développer ses facultés à communiquer efficacement en situation professionnelle.

## Objectifs pédagogiques

Améliorer et enrichir sa perception de soi et des autres, améliorer l'harmonie dans son groupe de travail.

Récupérer sa sérénité et sa disponibilité après une manifestation d'incivilité. Oser « ouvrir les circuits de communication adaptés » pour favoriser son épanouissement personnel et professionnel.

## Pré-requis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à cette formation.

## Programme

### 1 - Identifier ses propres comportements

- Identifier ses comportements verbaux et non verbaux
- Déterminer sa propre perception et celle qu'en ont les autres
- Déterminer son style de communication
- Mobiliser et dynamiser ses ressources et son énergie
- Gérer son potentiel émotionnel et son stress
- Adapter sa communication en fonction du niveau de maturité de ses interlocuteurs, des contextes et des situations
- Repérer les caractéristiques relationnelles d'une situation, les inscrire dans une logique constructive
- Comment vivre ensemble les succès et les échecs ?

### 2 - Mieux connaître ses ressources personnelles

- Améliorer la qualité et l'efficacité de ses relations personnelles et professionnelles



Document établi via  
la Plateforme F Immobilier  
[www.plateformef.com](http://www.plateformef.com)

Editeur accrédité : **Meelk**  
40 Rue du Louvre - 75001 Paris  
SIREN 844 282 863 RCS Paris

SAS au capital de 5 000 €  
APE : 6201Z  
TVA Intra. : FR 24 844282863  
ICS : FR63ZZZ85B0FE



# PROGRAMME DE FORMATION

- Accueillir et gérer l'émotion, comprendre le besoin qu'elle signale
  - Construire et cultiver des relations saines et efficaces
  - Acquérir un état de sécurité intérieure et un comportement harmonieux
  - Appliquer l'intelligence émotionnelle dans ses relations
  - Exprimer et partager son ressenti émotionnel
  - Optimiser ses relations au travail
- 3 - Les fondements de l'assertivité
- Dire "Non"
  - Se prémunir de la manipulation
  - Compréhension des différents types de manipulation
  - Parades à la manipulation
  - Sortir des comportements passifs : fuite, passivité, dévouement forcé
- 4 - Les techniques
- Développer l'empathie et l'écoute active
  - Acquérir une communication plus efficace et plus assurée
  - S'approprier une posture corporelle plus solide
  - Reprendre les situations mal gérées, dissiper les tensions
  - Prendre conscience des mots à bannir et maîtriser les mots forts et percutants
- 5 - Savoir travailler ensemble
- Faire preuve de civisme et de civilité, les attitudes en public
  - Acquérir les techniques de communication appropriées
  - Développer sa capacité d'écoute et de compréhension de l'autre
  - Ouvrir son esprit et accepter sans jugement les différences de perceptions
- 6 - Apprendre à gérer les critiques
- Identifier et distinguer tempérament, comportement, humeur et caractère
  - Prévenir l'escalade et anticiper sur les situations pouvant dégénérer
  - Intervenir face à une situation de conduite d'incivilité
  - Stabilisation de la situation, écoute active, techniques d'évitement
  - Rétablir le lien de personne à personne
  - Reformuler ce qui pose problème pour « faire descendre la pression »
  - Sortie de crise : la prise en compte de l'impact psychologique

## Moyens pédagogiques

- Cas pratiques et échanges entre les participants pour partager la variété des situations rencontrées.
- Apport de méthodes et outils pour faire face aux incivilités.
- Mise en situation sous la forme de Sketch.





# PROGRAMME DE FORMATION

- Support pédagogique disponible en ligne via l'espace utilisateur de chaque apprenant sur [www.plateformef.com](http://www.plateformef.com)

## Moyens d'évaluation

- Validation de l'acquisition des connaissances via un quiz à l'issue de la classe virtuelle directement via l'espace utilisateur de chaque apprenant sur [www.plateformef.com](http://www.plateformef.com)
- Taux de bonnes réponses minimum à obtenir : 80 %
- Evaluation de la formation par les apprenants via un questionnaire d'évaluation directement via l'espace utilisateur de chaque apprenant sur [www.plateformef.com](http://www.plateformef.com)

## Matériel nécessaire

Ordinateur ou tablette avec une connexion internet  
Navigateur préconisé : Chrome



Document établi via  
la Plateforme F Immobilier  
[www.plateformef.com](http://www.plateformef.com)

Editeur accrédité : **Meelk**  
40 Rue du Louvre - 75001 Paris  
SIREN 844 282 863 RCS Paris

SAS au capital de 5 000 €  
APE : 6201Z  
TVA Intra. : FR 24 844282863  
ICS : FR63ZZZ85B0FE