

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE ET  
COMMUNICATION

## Communiquer efficacement dans ses relations de travail



Date de dernière mise à jour 08 avril  
2021

### Durée et organisation

Durée 3 jours

#### Lieu | Date

Au moins une session de formation est proposée chaque année, sur au moins l'un de nos sites en Bretagne : Brest, Bruz/Rennes, Lorient, Plérin/Saint-Brieuc, Quimper, Redon, Vitré.

### Objectif de la formation

À l'issue de la formation, les stagiaires devront être capables de :

- ▶ Développer son aisance et son efficacité relationnelle
- ▶ Établir des relations constructives et de coopération avec son environnement professionnel
- ▶ Renforcer sa contribution personnelle au sein de l'équipe de travail et avec les autres services

### Programme

#### Fondamentaux de la communication interpersonnelle

- ▶ La perception et les sources de blocages
- ▶ Le schéma de la communication et les règles de base pour une communication efficace

#### Admission

##### Public

- ▶ Tous publics : salariés, demandeurs d'emploi, ...

##### Pré-requis d'entrée en formation

Maîtriser les savoirs fondamentaux.

##### Modalités et délais d'accès

###### Modalités

Inscription et signature de la convention de formation

###### Délais d'accès

Formation proposée pour minimum 1 session par an. Les inscriptions sont acceptées jusqu'à la semaine précédant le démarrage de la formation.

###### Parcours adaptés

Adaptation possible du parcours selon profil du stagiaire

###### Handicap

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap (moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre). En savoir +, contacter notre référent handicap : **ICI**

#### Coût

1080 € HT

- ▶ Les ressources de la voix et de l'expression non verbale
- ▶ L'écoute et ses techniques : savoir questionner, savoir reformuler
- ▶ L'établissement d'un climat positif et de confiance

### Assurer la clarté de l'information

- ▶ La qualité de l'information : un enjeu individuel et collectif
- ▶ Définir l'objectif à atteindre : informer, expliquer, convaincre
- ▶ Structurer le message
- ▶ Adopter un langage clair, précis et positif
- ▶ Vérifier la bonne compréhension de l'interlocuteur

### Mieux communiquer dans l'équipe, avec la hiérarchie, avec les autres services

- ▶ La notion de client interne, l'état d'esprit de service et le renforcement de la synergie collective
- ▶ La prise en compte de l'interlocuteur et de ses attentes
- ▶ Le choix du moment de la communication
- ▶ Le choix du registre de communication approprié
- ▶ Formuler des demandes efficaces
- ▶ Argumenter et valoriser son point de vue
- ▶ Traiter les contradictions, les objections
- ▶ Négocier et trouver ensemble des solutions
- ▶ S'informer auprès de sa hiérarchie

### Traiter les situations difficiles

- ▶ Les règles d'or de la gestion des tensions
- ▶ Gérer l'agressivité
- ▶ Gérer la mésentente et les conflits
- ▶ Éviter les pièges des rumeurs, de la critique

Vous pouvez efficacement compléter cette formation par le stage **Faciliter les relations de travail grâce au MBTI**

## Indicateurs de performance

#### ▶ Satisfaction stagiaire :



**97 %**

- ▶ Nombre d'apprenants formés : 562 salariés formés en Management en 2021 (17011 heures de formation)

Pour obtenir des données précises, merci de contacter notre service **Qualité**.

Indicateurs mis à jour le 25/09/2022

## Témoignages

### Modalités et moyens pédagogiques

#### Méthodes pédagogiques

Formation en présentiel avec alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques pour ancrer les apprentissages et/ou en distanciel pour certains modules.

#### Moyens pédagogiques

Salles de formation équipées et plateaux techniques adaptés et aménagés d'équipements spécifiques.

#### Équipe pédagogique

Formateurs experts titulaires au minimum d'un BAC+2/+4 et/ou d'une expérience professionnelle d'au moins 5 ans dans le domaine, professionnels du métier, responsable de formation, direction de centre, conseillers formations, référent handicap, équipe administrative

### Modalités d'évaluation et d'examen

Grille d'évaluation / mises en situation individuelles et collectives

### Validation

Remise d'une attestation de compétences

### Contacts

Contactez votre conseiller·ère inter :

- ▶ DPT 22-29 | **Nadia LE CHANU** | 02 96 58 69 86
- ▶ DPT 35-56 | **Corinne PRIGENT** | 02 96 58 07 27
- ▶ Vitré | **Katia CANTIN** | 02 99 74 11 89

*“Chaque stagiaire a pu décrire les différentes problématiques auquel il fait face dans le cadre de la vie active. Cela a permis un échange et des débuts de solution ainsi que des solutions aux problèmes que l'on peut rencontrer*

”

Monique - Fonction Publique

”

*Il y a eu un échange sur des cas vécus et l'apport de solutions pour remédier aux problèmes de communication qui peuvent être source de mauvais traitements d'informations*

”

Véronique - sté d'agroalimentaire