



# Module : Niveau 1

## « Communication productive »

*Formaconseil s'engage à aider et conseiller les entreprises afin de faciliter la formation des personnes en situation de Handicap.*

*Présentation sur 5 pages*

*FoRmAConseil 64, rue des martyrs de la résistance 78 800 Houilles*

*Contact : Philippe CRABIE 06 07 03 38 09 / Email : [Philippe.crabie@formaconseil.fr](mailto:Philippe.crabie@formaconseil.fr) / [www.formaconseil.fr](http://www.formaconseil.fr)*

*Organisme de formation déclaré sous le n° 11780743978 / N° Siret RCS Versailles 442 711 0320015 / code Naf 741 G*

Formaconseil dispense une pédagogie interactive via le principe du «faire-dire»



### **CONDITIONS PEDAGOGIQUES**

**Durée : 14 heures.**

**Format : 2 jours.**

**Dates : Cf Convention - Horaires d'intervention : 9 h 00 – 17 h 00 classique...ou à déterminer**

**Nombre de participants (intra-entreprise uniquement) minimum : 4. Idéal : 6. Maximum Toléré : 8.**

**Public concerné : Toute personne exerçant ou devant exercer une fonction nécessitant une communication relationnelle au sein de l'entreprise.**

**Prérequis : Une première expérience professionnelle de 3 à 6 mois de travail en équipe et/ou de contact relationnel extérieur souhaitée.**

**Objectif général : Comprendre les mécanismes et techniques de communication afin de les utiliser de manière plus productive (efficace).**

**Sanction & finalité: Attestation de stage FoRMAConseil d'aptitude au management du changement.**

*NB : Toutes les formations « Formaconseil » commencent par une présentation mutuelle, un exposé du programme et un Q.C.M. d'entrée servant de support à l'évaluation finale.*

## Timing

## Thèmes abordés

## Objectifs

*Journées*

*1 & 2 :*



***Les composantes & mécanismes  
de la communication productive***

*page 2 & page 3 (Suite)*

*Provoquer une prise de conscience quant à l'impact  
d'une communication productive sur tout  
l'environnement professionnel & mieux appréhender ce  
message : « Ce que je communique n'est utile que si  
mon interlocuteur l'a compris »*

*Journée*

*2 :*



***Mise en application  
pratique***

*page 4*

*S'exercer à appliquer sur des cas les plus proches  
possible des situations réelles, les éléments de  
formations dispensées ci-avant*

*Journée 3*

*Optionnel*

*Heure 1 :*



***Entretien en face à face 1***

*Effectuer un suivi (et/ou contrôle) des éléments  
d'informations acquis pendant la formation avec  
un échange personnalisé.*

*Journée 1 & 2 :*

*NB: Le timing horaire est indicatif car adapté au groupe, et évoqué en heures + temps d'échange...*

*Thème : Les composantes et mécanismes de la Communication productive*

**Savoir questionner**

*1 heure 30 +...*

**La culture de la question**

Les différentes natures de questions existantes,

Notions de questions neutres et questions orientées,

Différence entre questionnement et culture de la question,

Les manipulations à connaître (ex : Question alternative),

La technique du faire-dire...



**Savoir reformuler**

*1 heure 30 +...*

**Les différents types de reformulation**

La reformulation par le récepteur,

La reformulation par l'émetteur,

La reformulation dans l'échange,

La reformation d'objectivation

& La reformulation « orientée »



**Savoir communiquer (côté émetteur)**

*1 heure 30 +...*

**Les différents outils pour optimiser son explication :**

Cadre : prendre en compte l'environnement et des objectifs de compréhension,

Notions de repères,

Segmentation de la communication (étapes)

& La métaphorique (technique visant à déplacer les sujets sur des terrains de communication accessibles et imagés)



**Savoir communiquer (côté récepteur)**

*1 heure 30 +...*

**Le système émetteur – récepteur**

le ressenti (impression),

les codages,

les langages (verbal, non verbaux (expression corporelle) (intonation de voix)),

les différents décodages (interprétations),

la congruence,



## Journée 1 & 2 (Suite)

### Thème : Les composantes et mécanismes de la Communication productive

#### Savoir écouter

1 heure 30 +...

##### Les sources de distorsion de messages

les interprétations,  
l'écoute sélective,  
la non congruence,  
les préjugés,  
Les assimilations,  
les sigles ...



#### Apprendre l'empathie

1 heure 30 +...

##### Les différents outils pour optimiser son empathie :

L'écoute active,  
Analyse du « sous-jacent »  
la réceptivité,  
la « traductique »  
(technique d'interprétation objective),  
la gestion des à priori  
les différences entre Empathie & Compassion



#### Aide à la lecture émotionnelle

1 heure 30 +...

##### Mieux appréhender les réactions émotionnelles

*Lecture et compréhension des réflexions déstabilisantes*

Les besoins et manque de sécurité (50 %)  
Les besoins et manque de valorisation (25 %)  
Les besoins et manque d'intégration (10%)  
Les autres besoins ...



#### Aide à la gestion émotionnelle

1 heure 30 +...

##### Mieux gérer ses propres réactions émotionnelles

*L'écoute active et ses grilles de lecture émotionnelle.*  
Analyse des 3 types de P.P. (Pensées Parasites)  
. Préoccupations Personnelles  
. Préoccupations Professionnelles  
. Préoccupations Ponctuelles



*Journée 2 (fin) : Thème : Mise en application pratique*

*Analyse de situations  
de communication  
réelles :*



2 heures +...

*Exercices et mise  
en situation*



2 heures +...

*Analyse  
vidéos*



2 heures +...

*Expression,*



*Analyse,*



*Questionnement,*



*Positionnement*



*Ecoute ...*



*Réaction ...*

