

CONSEIL MEDIATION FORMATION

1 RUE DE STOCKHOLM
75008 PARIS
E-mail : comefo@orange.fr
Tel : 06.08.66.11.06



Version 3 du 19/04/2025

Améliorer sa communication au quotidien

Durée : 14heures (2 jours)

Profils des apprenants

- Tout public

Prérequis

- Aucun

Accessibilité et délais d'accès

Modalités d'inscription : Par mail ou via le site internet

Délai d'accès : 1 mois maximum à compter de la signature de la convention de formation

Accessibilités aux PSH et PMR : Les salles de formation n'appartiennent pas à CMF qui loue une salle conforme aux normes ERP ou qui intervient en intra chez le client.

Qualité et indicateurs de résultats

Taux de présentéisme

Taux de satisfaction stagiaire

Taux d'accomplissement

Objectifs pédagogiques

- Réaliser un autodiagnostic de vos comportements dans une mise en situation ou en visualisant une situation réelle
- Exprimer un message avec bienveillance et conviction dans une mise en situation de dialogue avec d'autres
- Communiquer avec aisance avec ses collègues, sa hiérarchie et en transverse
- Utiliser les techniques de l'écoute active et trouver les manières adaptées pour rechercher de l'information
- Interpréter en reformulant la situation de l'interlocuteur
- Utiliser une technique appropriée pour traiter les objections
- S'affirmer sans contrarier ou agresser

Contenu de la formation

1) Les principes qui permettent de faire passer un message

- Comprendre les notions de filtres et autres biais cognitif influençant notre communication
- Le schéma de la communication
- Le rôle et les responsabilités respectives de l'émetteur et du récepteur dans la communication
- Travailler son intention et son aisance : qu'est-ce que je veux dire, comment et pourquoi est-ce important de le dire à cette personne, à cet instant ?
- Travailler sa communication verbale, non verbale et para verbale avec le système MAP

2) Les techniques de l'écoute active

- Écouter avec les oreilles et avec les yeux
- Les compléments à l'attitude d'écoute active
- Donner du feedback pour annoncer ce que l'on a entendu, vu et compris

CONSEIL MEDIATION FORMATION

1 RUE DE STOCKHOLM

75008 PARIS

E-mail : comefo@orange.fr

Tel : 06.08.66.11.06



Version 3 du 19/04/2025

3) Comprendre le besoin de son interlocuteur

- Savoir reformuler sans juger, sans ramener à soi-même
- Le silence comme outil de communication
- Adapter sa communication tout en restant soi-même et sincère

4) L'utilisation d'une technique appropriée pour traiter les objections

- Les attitudes face aux objections
- La logique d'addition à la place de la logique d'opposition
- Le principe de l'accusé de réception
- L'utilisation de la Communication Non Violente (CNV) pour recadrer une objection illégitime

5) Être assertif pour une meilleure communication

- Mieux connaître son style relationnel par l'autodiagnostic d'assertivité
- Repérer les 3 conduites inefficaces : passivité, agressivité, manipulation
- Mettre en œuvre les clés pratiques qui renforcent son attitude assertive
- Exprimer une critique constructive
- Préparer sa critique avec la méthode DESC
- Oser demander
- Dire non lorsque c'est nécessaire
- Adapter ses réactions aux différentes situations

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Responsable formation : Pierre GARBES

Mobile : 06.08.66.11.06

E-mail : comefo@orange.fr

Intervenant / Formateur : Pierre GARBES formateur consultant certifié (Niveau 6 RNCP). Médiateur professionnel certifié, spécialiste du comportement des personnes. Accompagnement de tous les professionnels dans une nouvelle approche comportementale, relationnelle, managériale.

Référent Handicap : Pierre GARBES

Moyens pédagogiques et techniques

- Les résultats issus du questionnaire (proposé en amont de la formation pour orientation du process de formation)
- Le recueil correspondant au cours proposé pendant les 2 jours de formation
- Papier et stylo

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

L'ensemble du cursus de formation est jalonné de jeux de rôles, de mises en situations et fait appel à l'interactivité permanente avec les apprenants. Cette approche revêt une valeur ajoutée à l'appropriation des supports et concepts pédagogiques proposés.

- Les tests, jeux et quizz permettent une approche expérientielle et unique dans le processus de compréhension et d'appropriation.
- La projection d'un support visuel est un complément pédagogique qui, diffusé ponctuellement, délivre toute sa valeur auprès des apprenants.

CONSEIL MEDIATION FORMATION

1 RUE DE STOCKHOLM

75008 PARIS

E-mail : comefo@orange.fr

Tel : 06.08.66.11.06



Version 3 du 19/04/2025

Prix :

- 1500€ TTC
- Sur Devis en INTRA (modalités à définir avec le client)