

# DÉVELOPPER SON AISANCE RELATIONNELLE ET GAGNER EN ASSURANCE DANS SES ÉCHANGES

Définir les clés de la communication verbale et non-verbale en situation professionnelle afin de rendre ses échanges plus efficaces et percutants.

Connaître les mécanismes et attitudes essentielles de la communication et apprendre les techniques pour communiquer et dialoguer efficacement et s'assurer de la réussite des échanges tout en augmentant sa capacité à gérer les conflits.

## ■ Objectifs de la formation :

Découvrir les différents types de communication et en identifier les mécanismes  
Apprendre les techniques essentielles pour transmettre efficacement son message et comprendre rapidement celui de son interlocuteur  
Savoir ajuster sa communication en fonction du contexte  
Connaître les bases de la communication non violente  
Définir ses stratégies de communication

## ■ Prérequis :

Aucun

## ■ Durée, horaires et lieux :

1 journée soit 7h soit de 9h00-12h30 / 13h30-17h00

## ■ Moyens pédagogiques et méthodes utilisées :

La formation est basée sur une pédagogie active de progression par étapes, alternant apports théoriques soutenus par des exemples et ateliers de mise en pratique.

Phase théorique : Le formateur présente les notions fondamentales et théoriques du sujet abordé ainsi que les meilleures pratiques utilisées.

Phase pratique : Le formateur échange avec les stagiaires sur les points « théoriques » abordés en les rapprochant avec leurs problématiques de « terrain » et préoccupations propres à leur contexte de travail. Il propose un ou des exercices pratiques basés sur des mises en situation issues de la ludopédagogie. Cette dernière vise à décontextualiser des pratiques du quotidien professionnel des stagiaires afin de leur permettre de mieux en acquérir les notions essentielles et pouvoir ainsi les retransposer en fin de phase d'apprentissage dans leurs pratiques professionnelles.

Phase corrective : Les exercices sont corrigés avec le formateur, les apports théoriques viennent renforcer et conclure les exercices de mise en situation.

Synthèse : Le formateur résume les points importants abordés.

Suivi et évaluation : Méthode active et participative

Énoncés théoriques - Exercices d'application

## ■ Public :

Professionnels Libéraux et leurs salariés

## ■ Contenu de la formation :

Matin (9h – 12h30)

Découvrir et apprendre les essentiels de la communication verbale

**ATELIER PRATIQUE** : Identifier les différents aspects de la communication verbale et les enjeux associés en contexte professionnel

- Apprendre les mécanismes qui rendent plus compréhensible le message verbal que l'on émet envers son interlocuteur
- Adopter une communication positive
- Transposer ces éléments en contexte professionnel en construisant le message « type » d'une situation que le Professionnel libéral rencontre dans son quotidien de travail (présentation de son activité, restitution d'un bilan diagnostic avec un client/patient, etc.)

Après-midi (13h30 – 17h00)

Découvrir et apprendre les essentiels de la communication non-verbale

**ATELIER PRATIQUE** : Identifier les différents aspects de la communication non-verbale et les enjeux associés en contexte professionnel

- Apprendre les mécanismes et attitudes non-verbales qui facilitent la transmission et compréhension des messages échangés
- S'approprier les règles de base de la communication non-violente
- Comprendre et apprendre la mise en œuvre de ces techniques au sein de ses échanges professionnels.
- Maîtriser la prise de parole en alliant communication verbale et communication non-verbale

SYNTHESE DES ELEMENTS ESSENTIELS DE LA FORMATION

EVALUATION DE LA FORMATION

■ **Modalités d'évaluation :**

A la fin de chaque journée, un questionnaire à choix multiple individuel ou un exercice de mise en pratique permet de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

■ **Intervenant :**

Coralie CHAILLOL, PSYCHOLOGUE DU TRAVAIL/Consultante/formatrice

Cécile DEVALLAND, PSYCHOLOGUE DU TRAVAIL/Consultante/formatrice

**RENSEIGNEMENTS &  
INSCRIPTIONS**

ORIFF-PL LR

Maison des Professions Libérales

285 rue Alfred Nobel

34000 MONTPELLIER

Téléphone : 04 67 69 75 14

Mail : [formation@oriffplr.com](mailto:formation@oriffplr.com)



