



Formation professionnelle continue

## LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

### **OBJECTIF PEDAGOGIQUE :**

A l'issue de la formation, les participants seront en mesure d'adapter leur communication verbale et non verbale à tout type d'interlocuteur, dans le cadre professionnel, de prévenir les situations de conflits et ainsi d'améliorer la qualité de ses relations professionnelles.

### **Durée : 12 heures (2 jours)**

**Dates :** - Groupe 1 : les samedis 03 et 17 février 2024  
- Groupe 2 : 09 et 23 novembre 2024

### **Profils des participant.e.s :**

- Les professionnel.le.s de l'accueil individuel

### **Prérequis :**

- Aucun

### **Les points clés de la formation:**

- Le schéma de communication ;
- Les différents modes de communication de notre temps ;
- Les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle et bienveillante ;
- Les filtres et les parasites de la communication interpersonnelle ;
- Les notions de faits, d'opinions, de jugements et les a priori;
- La notion d'empathie ;
- La communication non violente.

### **Moyens pédagogiques et techniques :**

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation ;
- Exposés théoriques ;
- Etude de cas concrets ;
- Analyse des pratiques ;
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

### **Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation :**

- Feuilles de présence ;
- Mises en situation ;
- Formulaires d'évaluation de la formation.

### **ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

Contactez notre référente handicap Shara RATHAKRISHNAN au 01.40.37.27.07 ou [ceteca2f75@gmail.com](mailto:ceteca2f75@gmail.com)

**L'équipe du CETEC A2F et la ville de Paris vous souhaite une bonne formation.**