Institut Régional de Formation des Allocations Familiales
67 avenue Jean Jaurès - 75019 PARIS CEDEX 19 - Tél. : 01 71 13 36 18
Siret : 381 050 996 00127 – APE 8559 A – N° déclaration d'activité : 11 75 48596 75

Je communique efficacement

Description :

Faire passer ses idées et s'assurer que son message est bien compris lors d'un échange professionnel passe par une communication efficace. Cette formation permet de s'approprier les clés d'une communication réussie, d'adopter les bons réflexes face à une situation difficile afin d'optimiser ses relations professionnelles

Objectifs :

- Appliquer les bases de la communication interpersonnelle verbale et non verbale
- Savoir communiquer efficacement dans différentes situations et face à différents interlocuteurs
- Développer une attitude d'assertivité

Programme :

- Les principes de la communication professionnelle
- Les obstacles à la communication
- La communication en individuel : l'entretien
- La communication en groupe : la réunion
- Les attitudes de communication verbale - les attitudes de Porter
- Les avantages et les inconvénients de chacune des attitudes de communication lors des interactions
- L'autodiagnostic de son mode de communication : quand et comment l'adapter ?
- Le regard, la voix, les expressions, le positionnement
- Les techniques d'écoute active, de questionnement, de reformulation
- La communication avec son supérieur hiérarchique, ses pairs, son équipe

Méthode pédagogique :

- Apports théoriques et méthodologiques
- Mises en situation

Modalités d'évaluation et de validation :

- **Evaluation de positionnement** : sous forme d'un questionnaire ou d'un tour de table avec le formateur pour valider les prérequis, pour évaluer les besoins individuels et pour déterminer le niveau de connaissances
- **Evaluation des acquis** : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme de mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic

- **Evaluation à chaud :** à la fin de la formation, un bilan oral est effectué par le formateur et une évaluation écrite adressée aux stagiaires permettent d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux
- **Evaluation à froid** : réalisée avec un outil interne Caf
- **Attestation de suivi** : Feuille de présence
- **Certificat de réalisation** mentionnant la nature, la durée de l'action est remis aux stagiaires à l'issue de la formation

Accessibilité :

Nous mettons tout en œuvre afin d'offrir aux personnes en situation de handicap des conditions optimales d'accès et d'apprentissage. N'hésitez pas à contacter Naima Ouari référent handicap naima.ouari@caf92.caf.fr - 01 87 02 85 25 / 06 09 28 97 89 directement pour lui signaler vos besoins spécifiques.

Public cible :
Tous publics
Pré-requis :
Aucun
Programmation :
Nous contacter Planification sur le site irfaf.fr
Catégorie :
Communication
Lieu :
Irfaf

Tarif / Jour / stagiaire : 190 €
Modalités animation :
présentiel et classe virtuelle
Formateur :
Prestataire externe
Effectif :
8 à 12 agents
Durée en jours :
2
Durée en heures :
14