

## Programme de Formation

### Communication efficace et relations interpersonnelles

#### Organisation

Début :

Fin :

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Mixte

#### Contenu pédagogique



#### **Public visé**

Tout public souhaitant améliorer ses compétences en communication et ses relations interpersonnelles.



#### **Objectifs pédagogiques**

- Améliorer ses compétences d'écoute active
- Développer une communication assertive
- Gérer les conflits de manière constructive
- Renforcer ses relations interpersonnelles



#### **Description**

1. **Présentation**
  - Présentation des participants et des objectifs de formation.
2. **Styles de communication**
  - Exposé sur les différents styles de communication.
3. **Écoute active**
  - Exercices pratiques et mise en situation.
4. **Expression des émotions**
  - Activités de réflexion sur l'impact des émotions sur la communication.
5. **Résolution de conflits**
  - Jeux de rôles pour pratiquer la gestion des conflits.
6. **Développement de l'empathie**
  - Discussions en groupe et exercices pratiques.
7. **Évaluation et conclusion**
  - Retour sur la formation et l'évaluation des acquis.



#### **Prérequis**

Aucun prérequis spécifique.



#### **Modalités pédagogiques**

- **Apports théoriques** : présentation des concepts clés, modèles et méthodologies par des experts



du domaine. Utilisation de supports visuels et d'exemples concrets pour faciliter la compréhension.

- **Échanges et discussions** : sessions interactives permettant aux participants de partager leurs expériences, poser des questions et débattre des enjeux actuels. Animation de tables rondes et de groupes de réflexion pour favoriser l'apprentissage collaboratif.
- **Mise en situation** : analyse approfondie de situations réelles ou fictives pertinentes au domaine d'étude. Travail en petits groupes pour développer des solutions et stratégies, suivi de présentations et de feedback constructif.
- **Exercices pratiques** : mise en application des connaissances acquises à travers des simulations, jeux de rôles, et projets concrets. Utilisation d'outils et de technologies spécifiques au domaine pour renforcer les compétences pratiques des participants.



### **Moyens et supports pédagogiques**

- Exercices de communication
- Jeux de rôles
- Vidéos
- Livrets pédagogiques



### **Modalités d'évaluation et de suivi**

L'évaluation sera continue avec des questions, discussions, exercices pratiques et études de cas pour vérifier l'application des connaissances. Une synthèse et un feedback en fin de formation mesureront les acquis et la réalisation des objectifs pédagogiques. Un Certificat de Réalisation signé par le Responsable de l'organisme de formation et mentionnant les compétences visées est remis au participant à la fin de la formation. Le contenu de ce document atteste la mise en œuvre du processus d'évaluation.

La présente formation, dans sa configuration actuelle, n'a pas encore fait l'objet d'une évaluation formelle en termes de taux de satisfaction et de pourcentage de réussite des participants.



### **Informations sur l'admission**

**Inscriptions** : Les pré-inscriptions se font en ligne sur notre site web, via l'extranet Entreprise ou par mail à [formation@ugm-opera.fr](mailto:formation@ugm-opera.fr) jusqu'à trois jours avant le début de la formation en inter.

Pour les demandes en Intra, un délai de prévenance de minimum 6 semaines avant la date de formation souhaitée est requis.

Les places sont attribuées par ordre d'inscription et sous réserve d'un nombre de participants minimum et de dossier administratif complet.

**Conditions d'Annulation** : Les annulations sont possibles jusqu'à 15 jours avant le début de la formation avec remboursement intégral. Passé ce délai, un pourcentage des frais de formation sera retenu.



### **Informations sur l'accessibilité**

Nos locaux ne sont malheureusement pas accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Cependant, un soutien personnalisé peut être mis en place pour les participants ayant des besoins spécifiques.

Si vous avez des contraintes particulières liées à une situation de handicap, nous vous invitons à nous

UGM Opéra – 4 avenue de l'Opéra, 75001 Paris – 01 55 35 31 11 – [contact@ugm-opera.fr](mailto:contact@ugm-opera.fr) – <https://www.ugm-opera.fr/>

SIRET : 804 899 185 00016 – RCS Paris – Code APE 6512Z

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11755262575 auprès du préfet de Paris



contacter en amont afin que nous puissions, dans la mesure du possible, adapter la formation.

Vous pouvez exprimer vos besoins spécifiques en nous écrivant à l'adresse [handicap@ugm-opera.fr](mailto:handicap@ugm-opera.fr)