



APT FORMATION
APPRENDRE POUR TOUS

Durée : 45 heures

Lieu : Dans l'entreprise

Profil des stagiaires :

- Professionnels de santé en contact avec des patients et partenaires.
- Managers, responsables de services
- Toute personne désireuse de renforcer ses compétences relationnelles.

Pré-requis :

- Aucun prérequis technique.
- Maîtriser la communication orale en français.
- Motivation à progresser en communication professionnelle.

ORGANISATION DE LA FORMATION

Equipe pédagogique

- Formateurs expérimentés

Moyens pédagogiques et techniques

- Documents, supports de formation
- Exposés théoriques
- Étude de cas concrets
- Quiz

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

- Emargements
- Questions orales et écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation

COMMUNICATION



Objectifs pédagogiques

- Comprendre les bases et enjeux de la communication interpersonnelle.
- Développer des compétences en communication orale, non verbale et écrite.
- S'adapter à différents profils d'interlocuteurs et contextes professionnels.
- Gérer les situations de communication difficiles et conflictuelles.
- Améliorer leur impact et leur aisance en communication professionnelle.
- Construire un style de communication efficace et adapté à leur rôle.

CONTENU DE LA FORMATION

Les bases de la communication interpersonnelle

Identifier les fondamentaux de la communication et son rôle dans la relation professionnelle.

- Définition et enjeux de la communication en entreprise
- Les différents types de communication (verbale, non verbale, paraverbale, écrite)
- Les freins et distorsions de la communication
- L'importance de l'écoute active et de la reformulation

Communication orale et non verbale

Développer une expression claire, impactante et cohérente.

- La voix comme outil professionnel : ton, rythme, articulation
- L'attitude et le langage corporel (gestuelle, posture, regard)
- Alignement entre verbal et non verbal pour plus de crédibilité
- Prendre la parole en réunion ou en entretien

Communication écrite et digitale

Produire des messages écrits clairs, concis et professionnels.

- Les règles de la communication écrite professionnelle (mails, courriers, notes)
- Adapter son style au destinataire (collaborateur, supérieur, partenaire, patient)
- Structurer ses écrits pour plus de lisibilité et d'impact
- Introduction à la communication digitale (réseaux professionnels, messagerie)

Adapter sa communication aux interlocuteurs

Ajuster son style de communication selon les profils et situations.

- Les différents profils de communication (méthode DISC ou équivalent)
- Savoir identifier le profil de son interlocuteur
- Adapter son langage, son rythme et son approche selon le profil détecté
- Communication interculturelle : comprendre les différences et éviter les malentendus

Gestion des situations difficiles et conflictuelles

Gérer le stress et les tensions pour garder une communication efficace.

- Comprendre l'origine des tensions et des conflits en communication
- Techniques pour désamorcer les situations délicates
- L'assertivité : savoir dire « non » sans agresser ni se soumettre
- Gérer les critiques, objections et comportements difficiles

Communication d'impact et professionnalisation

Consolider les acquis et développer une communication persuasive et inspirante.

- Construire un message clair et mémorable (storytelling, structure en 3 temps)
- Les techniques de persuasion et d'influence positive
- Communication managériale : motiver, fédérer, inspirer
- Simulation globale : présentation devant un groupe + feedback collectif