



Christelle  
**DANGLA**  
Consultante-Formatrice

 **ICPF**  
Certification **PRO**  
Consultant formateur Confirmé

## Communiquer efficacement

Objectif professionnel	Améliorer ses capacités relationnelles et ses compétences professionnelles.
Objectif de développement des compétences professionnelles	Savoir communiquer. Comprendre les fonctionnements, votre personnalité. Savoir analyser des situations. Appréhender les jeux relationnels.
Public concerné	Toute personne devant gérer les relations humaines dans les situations courantes de la vie professionnelle.
Prérequis	Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.
Méthode pédagogique	Approche Par Compétences : apprentissage par l'expérience et sur la pratique réflexive avec accompagnement de la formatrice
Moyens mis en œuvre	Élaboration de supports pédagogiques et techniques.
Techniques pédagogiques	Sketch, films, mises en situation, exercices, études de cas.
Modalités d'évaluation	Évaluation pédagogique diagnostique en début de formation. Évaluation formative/acquisition de compétences au fur et à mesure de la formation. Questionnaire d'évaluation de la formation par le participant, à chaud à la fin de la formation. Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environs 6 mois après la fin de la formation. Remise d'un certificat de réalisation/Attestation de présence, assiduité et fin de formation, qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
Durée	Présentiel - 2 jours (14 heures) – Possibilité en visio
Horaires	9 h 00 - 12 h 30 et 13 h 30 - 17 h 00
Lieu	A définir
Répartition du temps	Théorie : 30 % Pratique : 70 %
Participants	Format groupe : liste à fournir. Nombre maxi : 16 personnes.
Intervenante	Christelle DANGLA - Consultante formatrice certifiée ICPF & PSI

TFS ASSISTANTE - Christelle DANGLA

15 rue la ronde des charmes – 33460 MACAU – Mobile : 06.61.22.53.21 – [www.christelledangla.fr](http://www.christelledangla.fr) – E.mail : tfsassistante@orange.fr

N° Siret : 510 936 065 00026 - Code APE : 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°72 33 07699 33 auprès du Préfet de la région Nouvelle Aquitaine. Ce numéro d'enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Membre d'une association agréée par l'administration fiscale acceptant à ce titre le règlement des honoraires par carte bancaire ou par chèque libellé à TFS ASSISTANTE. Titulaire d'un contrat d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle.

## Programme de formation et de développement des compétences professionnelles



### Savoir communiquer

- Découvrir les principes de base de la communication
- Savoir recueillir des informations précises
- Appréhender la manière dont les personnes (collaborateurs, clients, ...) traitent l'information
- Utiliser un langage approprié avec efficacité
- Reformuler de manière positive et donner du feed back
- Instaurer des relations de confiance



### Comprendre votre mode de fonctionnement, votre personnalité

- Définition des États du Moi
- Identification et diagnostic des États du Moi
- Descriptions comportementales



### Analyser la communication

- Les transactions : échange verbal et/ou non-verbal entre deux personnes
- Les signes de reconnaissance



### Définition des jeux psychologiques

- Pourquoi mettons-nous en place les jeux psychologiques avec les autres ?
- Le danger des jeux psychologiques en entreprise



### Les rôles dans un jeu

- Le persécuteur
- Le sauveur
- La victime

**Christelle DANGLA - Consultante-Formatrice certifiée ICPF & PSI**

TFS ASSISTANTE - Christelle DANGLA

15 rue la ronde des charmes – 33460 MACAU – Mobile : 06.61.22.53.21 – [www.christelledangla.fr](http://www.christelledangla.fr) – E.mail : tfsassistante@orange.fr

N° Siret : 510 936 065 00026 - Code APE : 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°72 33 07699 33 auprès du Préfet de la région Nouvelle Aquitaine. Ce numéro d'enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Membre d'une association agréée par l'administration fiscale acceptant à ce titre le règlement des honoraires par carte bancaire ou par chèque libellé à TFS

ASSISTANTE. Titulaire d'un contrat d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle.