

Tout professionnel doit conjuguer en permanence « l'art et la manière ». Aux techniques de son métier, il devient indispensable d'intégrer des techniques de communication permettant d'accomplir son métier avec plus d'aisance mais aussi plus d'efficacité. Comment s'adapter à des publics diversifiés ? Comment intervenir en toutes circonstances ?

Cette formation a pour objectif final de travailler la forme de la communication pour renforcer la qualité du contenu du message.

OBJECTIFS

- ▶ Acquérir une connaissance des techniques de base
- ▶ S'adapter aux situations et aux personnes
- ▶ Faire passer des messages difficiles
- ▶ Identifier les obstacles à la communication

AXES DE TRAVAIL

▶ Les bases de la communication

- Les schémas de la communication
- Comprendre ses attentes et les attentes de l'autre
- Identifier les phénomènes de projection et les neutraliser

▶ La communication verbale et non verbale

- La voix, le débit, l'articulation et la respiration
- La place dans l'espace et par rapport à l'autre
- Les gestes : alliés et ennemis

▶ Les techniques de communication

- L'écoute active
- Le questionnement
- La reformulation

▶ L'identification des obstacles

- Les obstacles liés à la préparation de l'intervention, à la gestion du temps et aux circonstances
- L'identification de son interlocuteur

▶ L'adaptation de sa communication aux différents types de publics

- La gestion des personnalités et des situations difficiles
- L'utilisation des critiques, des agressions et des situations inattendues

► Les bons réflexes pour communiquer en toutes circonstances

- Gérer le temps et préparer son intervention
- Capturer l'attention
- Convaincre et rassurer
- Faire vivre son intervention
- Conclure

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Exemples pratiques, jeux de rôle
- Conseils et échanges d'expériences professionnelles

PUBLICS CONCERNÉS

- Dirigeants, salariés, bénévoles des associations en politique de la Ville.

INTERVENANTE

- **Marylène ESTIER**, directrice de *Link's*, formatrice depuis vingt ans, conseillère en communication et en accompagnement de projet. Elle s'est spécialisée dans le domaine des réseaux relationnels et le conseil aux collectivités. Elle a su tirer de son passé de créatrice d'associations les enseignements nécessaires à enrichir un contenu pédagogique théorique.



- **Durée** : 3 journées (**repas non pris en charge par le CRPVE**)
- **Dates** : **jeudi 10 et vendredi 11 mars 2011 de 9h à 17h**
jeudi 31 mars 2011 de 9h à 17h
- **Lieu** : Centre de Ressources Politique de la Ville en Essonne
Maison Départementale de l'Habitat (3^{ème} étage)
Boulevard de l'Écoute-S'il-Pleut - 91000 Évry
- **Participation** : **10€** par personne pour les 3 journées de formation
- **Modalités d'inscription** : inscription obligatoire - Remplir la fiche jointe
- **Date limite d'inscription** : 3 mars 2011