

## M4-D Communiquer

### PRE-REQUIS

Savoir lire, écrire et compter

### VALIDATION

**Attestation de formation** identifiant les compétences validées par évaluation

### DURÉE INDICATIVE

14 heures

### OBJECTIFS / COMPETENCES DEVELOPPEES

**Au terme de la formation, l'apprenant sera capable de :**

- Comprendre le périmètre et la place des interlocuteurs dans l'univers professionnel (collègues, hiérarchiques, clients...).
- Communiquer en tenant compte des différents interlocuteurs.
- Assimiler et transmettre les informations et consignes nécessaires à l'activité

### CRITERES D'EVALUATION

- Le contexte de travail et son environnement sont identifiés et explicités.
- Les interlocuteurs (collègues, hiérarchiques, clients internes, externes...) sont identifiés selon leurs fonctions et missions.
- L'expression écrite et orale est adaptée aux différents interlocuteurs
- Les informations, consignes retranscrites nécessaires à l'activité sont comprises et transcrites de manière conforme

## CONTENU / ACTIVITES

### S'exprimer oralement

- **Construire un message oral cohérent conforme aux règles de la syntaxe**
  - Les mots qui perturbent la communication
  - Les erreurs de langage et les pièges de sens à éviter
  - Se faire comprendre dans une conversation simple
  - S'exprimer oralement : pourquoi, quand, pour dire quoi ?
  - Organiser ses idées, choisir les mots justes
  - Construire des phrases courtes
- **Rendre compte d'une situation en s'exprimant clairement à l'oral**
  - Distinguer les différents niveaux de langage
  - Maîtriser sa voix (ton et débit)
  - Prendre conscience de ses attitudes corporelles et les adapter
  - Pratiquer l'écoute active, questionner, reformuler pour s'informer et donner son avis sur un sujet
  - Ecouter et mettre en application une consigne orale simple relative à une situation habituelle
  - Echanger des informations sur un sujet simple ou connu avec un groupe de collègues

### S'adapter à son interlocuteur dans les discussions professionnelles

- **Communiquer avec sa hiérarchie**
  - Communiquer de façon constructive, structurée et objective
  - Participer à un groupe de travail
  - Ecouter activement pour faciliter la prise de décision
  - Décoder la communication non verbale
  - Donner et recevoir du feedback
  - Rendre compte d'une action avec objectivité
- **Contribuer à un groupe de travail**
  - Résoudre un problème en situation de conflit
  - Contribuer efficacement à un groupe de travail
  - Mettre en place un plan d'action personnel