

# Communiquer en Situation Professionnelle Niveau 1

**Réf. : 119 COM 1**

Certifié par l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) dans le cadre du programme **TRAINAIR PLUS** conformément aux normes et recommandations définies par l'annexe 14 - 1<sup>ère</sup> partie Sauvetage et Lutte contre l'Incendie Doc 9137-AN/898



**TRAINAIR**  
PLUS

**Formation réalisable au C2FPA  
ou directement sur votre aéroport**

## PROGRAMME :

- Subjectivité et buts essentiels de la communication ;
- La communication :
  - émission
  - réception
  - rétroaction
- Le cadre de référence, filtre des croyances, effet de halo ;
- Écoute, reformulation, questionnement ;
- Intégrer le stress dans sa communication ;
- Améliorer sa communication lors d'un conflit.

## NOMBRE DE STAGIAIRES :

12 par session

## DURÉE D'UNE SESSION :

3 jours (21 heures)

## PERSONNEL CONCERNÉ :

Toute personne souhaitant améliorer sa communication en situation de travail.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION :

Identifier les processus de communication afin d'optimiser les échanges au sein des équipes et le travail collectif :

- Connaître et mettre en oeuvre les principes de base de la communication interpersonnelle ;
- Adapter les principes de communication en fonction des situations rencontrées ;
- Savoir résoudre des situations de conflits en toute sérénité ;
- Gérer les émotions négatives engendrées par les situations de communication difficiles.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Enseignements théoriques ;
- Apports méthodologiques ;
- Exercices pratiques, études de cas ;
- Différentes mises en situation de communication ;
- Évaluation des prérequis et évaluation certificative de fin de formation.



**PROFITEZ DE NOTRE EXPÉRIENCE  
SOYONS PARTENAIRES !**