

# Recommandations pour la formulation des objectifs

Chères formatrices, chers formateurs,

Dans le cadre de notre propre démarche qualité, nous nous efforçons de structurer l'énoncé des objectifs des formations selon les trois domaines "savoirs", "savoir-faire" et "attitudes".

Voilà pourquoi nous vous saurions gré de prendre en compte les aspects suivants lors de vos prochaines propositions de formations.

En ce qui concerne les objectifs des formations, il y a lieu, d'un côté, de les formuler en vue des résultats à atteindre ; d'un autre côté, de les structurer selon les trois aspects « savoirs », « savoir-faire » et « attitudes ».

Afin de mieux exposer nos propos, nous joignons un exemple relatif à la formation « communication - module de base » qui pourra vous servir comme repère :

## **Savoirs**

*Les participant/e/s connaissent...*

- > les principaux modèles de communication (Schulz von Thun, Eric Berne)
- > les niveaux de perception (conceptions, interprétations et émotions)
- > la signification et l'impact de messages émanant du moi
- > les règles élémentaires de feed-back
- > l'effet d'une intervention lors d'un entretien ou débat
- > les critères pour gérer un entretien de façon professionnelle
- > les éléments de base de la communication non-verbale.

## **Savoir-faire**

*Les participant/e/s sont capables de...*

- > donner un feed-back constructif
- > distinguer perception et interprétation
- > repérer, comprendre et gérer par l'écoute active les émotions de leurs interlocuteurs
- > réfléchir et comprendre les effets de leur propre communication
- > préparer, gérer et évaluer de façon professionnelle des entretiens.

## **Attitudes**

*Les participant/e/s sont amenés à...*

- > avoir une réflexion sur leurs propres modes de communication
- > favoriser une communication constructive et respectueuse à l'égard de l'autre.