



Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les principes et enjeux fondamentaux sous-jacents à la communication.
- Reconnaître et évaluer notre rôle dans l'amélioration de la qualité de la communication dans notre milieu professionnel
- Acquérir et appliquer des compétences pour améliorer activement notre capacité d'écoute
- Développer des stratégies pour favoriser des interactions gagnant-gagnant dans la communication.

Public :

- Tout public professionnel

Prérequis :

- Aucun

Moyens pédagogiques :

- Exposés théoriques et remise d'un support
- Mises en situation et jeux de rôles
- Echanges à partir des situations vécues par les stagiaires
- Tests et supports vidéo

Modalités d'évaluations :

- Auto-évaluation amont et aval
- Mises en situation
- Formalisation d'un Plan d'Action Individuel (PAI)

Conditions d'accès à la formation :

- Disponible en Inter ou en Intra
- Minimum 6 participants.
- Nous contacter pour les adaptations particulières (handicap, secteur d'activité, public...)

Contenus :

• Séquence 1 - Les principes fondamentaux de la communication

- Les obstacles à la communication
- Nos perceptions subjectives de la réalité
- Le cadre de référence et les modes de perception

• Séquence 2 - Les paramètres de l'échange

- L'écoute active
- Le questionnement et la reformulation
- Les attitudes de Porter
- La part du non-verbal dans la communication

• Séquence 3 - Les attitudes dans la communication

- La fuite
- L'agressivité
- La manipulation
- L'assertivité

• Séquence 4 - Savoir refuser sans vexer

- Introduction à l'analyse transactionnelle
- La technique du DESC

• Séquence 5 - Mieux se connaître pour mieux communiquer

- Introduction au DISC
- Savoir reconnaître le profil de son interlocuteur pour mieux communiquer

Points forts de la formation :

Cette formation est un incontournable pour acquérir les bases de la communication interpersonnelle. Elle vous permettra de bâtir des relations d'équipe saines et constructives en prenant conscience des complémentarités de chacun.

