

FORMATION

ACQUERIR LES BASES DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

Nombre d'heure(s) : 14 heures

Groupe : De 4 à 10 personnes maximum

Dates : A définir

Horaires : A définir

Lieu de formation : A définir

Public : Tout public

Prérequis : Aucun

Objectifs pédagogiques :

- Adopter la bonne posture.
- Développer une communication efficace avec la hiérarchie, les clients ou ses collègues.
- Apprendre à s'affirmer tout en respectant l'autre.
- Appréhender positivement son entourage et son environnement professionnel.
- Développer ses atouts pour une communication efficace

Méthodes pédagogiques :

- La formation est essentiellement pratique et la plus proche possible du terrain.
- Études de cas concrets, démonstrations pratiques.
- Exercices
- Mises en application

Matériel pédagogique :

- Vidéo projecteur,
- Paperboard

Validation des acquis :

- Evaluation des pratiques
- Synthèse de l'action et livret des points clés de la formation
- Attestation de formation.

Intervenant MUSE :

Formateur possédant les compétences et l'expérience nécessaire dans le domaine de la formation visée

PROGRAMME PEDAGOGIQUE

MODULE 1 – QU'EST-CE QUE COMMUNIQUER ?

- Le schéma de la communication
- Peut-on ne pas communiquer ?
- Les indicateurs de la relation : Verbal – Para verbal – Corporel
- L'écoute de qualité
- L'autre et son cadre de référence
- Les pièges relationnels : systèmes de représentations, préjugés, attitudes, croyances, valeurs

MODULE 2 – LES BONNES PRATIQUES POUR BIEN COMMUNIQUER

- Réflexion : Est-ce que j'ai les mêmes relations avec les clients, les chefs et les collègues ?
- La relation : l'établir, l'entretenir
- Outils et techniques au service de la communication : Ecoute active – Questionnement
- Reformulation

MODULE 3 – COMMENT DEVELOPPER MES ATOUS POUR COMMUNIQUER EFFICACEMENT ?

- Mes savoirs être : présence physique, assurance, disponibilité
- Développer un comportement assertif
- Sortir des jeux relationnels et des comportements conditionnés (coopération, travail en équipe, pilotage, négociation, conflit)
- Construire son plan d'action personnalisé : identifier et fixer des axes d'amélioration
- Comprendre le rôle des émotions dans la qualité de la relation.
- Savoir gérer les critiques, formuler des critiques constructives.
- Savoir prendre la parole au bon moment et formuler son message de façon constructive.