

COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

Objectifs Pédagogiques

Développer ses aptitudes à communiquer en toute circonstance et exprimer son point de vue.

Faire face aux situations difficiles de la vie professionnelle, savoir gérer les conflits.

Trouver les mots et l'énergie pour ne pas rester dans une situation bloquée.

Prendre conscience, gérer ses émotions et les mettre à son service

Faire face aux situations critiques, aux imprévus et aux critiques



Programme

1- Les fondamentaux de la communication

- Créer le rapport et le maintenir
- Développer écoute et calibration
- Comprendre les besoins de son interlocuteur
- Centrer son attention sur l'autre
- Appréhender comm. verbale et non-verbale
- Transmettre une idée simplement
- Adapter son message à son public
- Ajuster son langage à la situation

2- Gestion de conflit

- Reconnaître les étapes du conflit
- Sortir du conflit en position d'acteur
- Sortir du conflit en position de médiateur
- Anticiper le conflit et apprendre à négocier

3- Faire de ses émotions une force

- Développer son intelligence émotionnelle
- Connaître ses réactions instinctives.
- Accroître sa confiance et son assurance
- Augmenter la conscience de ses émotions
- Mobiliser toutes ses ressources
- Se fixer des objectifs et focaliser son attention

4- Techniques de communication avancées

- Préparer et structurer son message
- Reformuler, questionner et recadrer un message
- Motiver orienter positivement une personne
- Orienter l'attention d'une personne
- Savoir gérer et répondre aux critiques
- Désamorcer et dénouer calmement un conflit
- Gérer les objections et questions pièges
- Techniques de persuasion

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Jeux de rôles, exercices ludo-pédagogique, retour d'expérience...
Support de cours, diaporama, production d'un rapport sur les solutions trouvées.

Suivi et évaluation des résultats

Document d'évaluation de satisfaction
QCM d'évaluation des acquis
Attestation de présence
Attestation formation individualisée

Durée : 14h de formation (2j)

Dates : à définir

Lieu : en entreprise

Public et prérequis :

Maîtriser les savoirs fondamentaux (Lire, écrire, compter)

AP3
Formation