



LA COMMUNICATION EN MILIEU PROFESSIONNEL (COMMUNICATION INTERPERSONNELLE)

Le besoin de communiquer, en comprendre les enjeux, identifier les différents aspects nous permet d'entrer aisément en relation, de faire passer des messages avec efficacité et de se prémunir contre toute sorte de tension relationnelle.

Personnes concernées

- Adjoints aux chefs de bureau et aux chefs de secteur (catégories A et B)
- Toute personne souhaitant optimiser sa communication relationnelle en milieu professionnel.

Objectifs

- Repérer les conditions d'initiation d'une démarche de communication efficace au sein d'un service.
- Identifier les effets induits de sa communication sur ses collaborateurs en identifiant les écarts entre sa pratique et le respect des principes d'une communication écologique.
- Comprendre l'impact du contexte sur les relations entre les individus par les différents domaines : réalité, perception, interprétation, émotion, comportement, individu, action,...etc.

Méthodes pédagogiques

- Programme construit sur l'expérience des participants et des mises en situations.
- Analyse, traitement, exploitation en groupe de cas basés sur la vie professionnelle.
- Apports théoriques, pratiques et méthodologiques.

Programme

1. Les différentes étapes d'une communication

Concepts de base de la communication interpersonnelle au sein d'un groupe.

Les différentes étapes entre la perception de la réalité et le comportement à adopter

2. Les bases d'une communication efficace

Les présupposés entrant dans la communication (responsabilité, contenu, relation,...)

Les différents canaux de la communication et ses composantes verbale et non verbale.

Les Filtres d'interprétation : Généralisation, sélection, distorsion.

La synchronisation verbale, mentale, physique, émotionnelle

L'écoute active, le silence, la reformulation, le questionnement, l'argumentation.

Comment générer de la confiance et de la motivation.

Identifier les effets induits de la communication sur ses collaborateurs

3. La communication inter personnelle efficace

Acquérir des éléments de connaissance pour faciliter une écoute de soi et des autres

Mettre en œuvre les principes d'affirmation de soi et augmenter la confiance en soi

La communication efficace en 7 pas : écouter, entendre, comprendre, valider, conduire.

Accueillir avec bienveillance les représentations des autres

Savoir formuler avec assertivité une demande écologique, enrichissante pour tous.

Adapter sa communication à chaque profil de collaborateurs.

Les fondements du pouvoir et l'analyse des techniques de persuasion et d'implication.

4. Principaux outils pour gérer diverses situations relationnelles

Savoir adapter la forme et le fond du message à l'objectif et à l'interlocuteur.

Développer quelques outils théoriques et repérer les grilles de base pour une bonne communication

Apprécier les influences personnelles, des autres, de l'environnement

Formateur : Jean-Claude CHÊNE

Durée : 2 jours

Prix : Consulter le tarif par mail

Contact : Jean-Claude CHÊNE – Tél. : 06 60 99 11 68 – jeanclaudio.chene@coach-formation.fr

