

## Formation Communication interpersonnelle

<b>Durée :</b>	2 jours
<b>Public :</b>	Tout salarié , cadre, non cadre et dirigeants ayant la volonté d'améliorer la communication interne et externe dans le cadre de relations professionnelles interpersonnelles
<b>Pré-requis :</b>	Aucun
<b>Objectifs :</b>	Acquérir les bases et fondamentaux dans la communication avec son environnement professionnel, collègues , managers, managés , partenaires externes - Gagner en efficacité dans ses rapports aux autres , gagner en efficacité relationnelle , gagner du temps , éviter les incompréhensions , limiter et anticiper les conflits et malentendus
<b>Référence :</b>	Dé100459-F
<b>Demandeurs d'emploi :</b>	Contactez-nous pour connaître les remises Pôle Emploi

### Comment communiquer efficacement

Connaître les mécanismes de la communication interpersonnelle et communiquer plus efficacement  
Les piliers de la communication  
Principes de bases  
S'exprimer : les différents niveaux de discours, le pouvoir des mots, les types de questions  
Recevoir : synchronisation, écoute active, reformulation

### Notre perception et représentation de la réalité

Telle qu'elle est et telle que nous la décrivons  
Les filtres propres à chaque individu  
**Atelier : reconsidérer de façon positive une vision négative d'une situation**

### Améliorer ses relations en développant sa « zone publique »

La fenêtre de Johari et la gestion de son intelligence émotionnelle  
Les zones publiques, aveugles, cachées, inconnues  
**Atelier : établir un diagnostic de son fonctionnement relationnel, augmenter la taille de sa zone publique à travers des questionnements et feed-backs**

### Les 4 zones pour situer l'impact de son langage sur l'environnement

Comment gérer les interactions positives et négatives selon le ratio Losada  
**Atelier : réflexions sur des situations vécues et analyses**

### Les différents niveaux de discours

Faits, interprétations et sentiments

Comment équilibrer sa communication entre les faits les interprétations et les faux sentiments

Comment faire passer des messages sans s'imposer

### **Les mots et leur pouvoir dans la communication**

Mots poisons et mots antidotes

Comment changer son vocabulaire pour changer sa manière de penser et ses émotions

### **Les différents types de questions et leurs impacts**

Questions ouvertes, questions fermées avantages et limites , comment alterner les différents questionnements pour être précis et gagner du temps

**Atelier : mise en situation de recherches et de qualification de besoins**

### **La synchronisation avec son interlocuteur : quelques fondamentaux de la PNL**

Posture, voix, langage

Comment créer des similitudes avec son interlocuteur pour favoriser l'échange

**Atelier : mise en situation vidéos de synchronisation**

### **L'écoute active et la reformulation**

Les différents types d'écoute : active, réactive et impassible, tri sur l'autre, tri sur soi

Les signaux non verbaux dans les techniques et positions d'écoute

Les techniques de reformulation : synthèse et écho

**Atelier : mise en situation vidéos**

### **La compréhension de l'autre**

Comment éviter les malentendus et

mettre à jour les faits qui se cachent derrière les discours en adoptant les bons questionnements

L'approche « DOG » fondamentaux de PNL

La distorsion, l'omission et la généralisation, les repères syntaxiques associés

Les différents types d'omissions, de généralisations et de distorsions et les impacts dans la communication interpersonnelle

**Atelier : mises en situations sur des cas concrets, interprétations**