

## Formation Communication interpersonnelle

■ <b>Durée :</b>	2 jours (14 heures)
■ <b>Tarifs inter-entreprise :</b>	1 250,00 € HT (standard) 1 000,00 € HT (remisé)
■ <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>Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formation synchrone en présentiel et distanciel.</li><li>• Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum.</li><li>• Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat.</li><li>• Un formateur expert.</li></ul>
■ <b>Modalités d'évaluation :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation.</li><li>• Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation.</li><li>• Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques.</li><li>• Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.</li></ul>
■ <b>Sanction :</b>	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
■ <b>Référence :</b>	DÉV100459-F
■ <b>Note de satisfaction des participants:</b>	Pas de données disponibles

■ <b>Contacts :</b>	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73
■ <b>Modalités d'accès :</b>	Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.
■ <b>Délais d'accès :</b>	Variable selon le type de financement.
■ <b>Accessibilité :</b>	Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à referenthandicap@dawan.fr, nous étudierons ensemble vos besoins

## 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**