

**Développement des Hommes et des Organisations  
Solutions de formation**

**“MAITRISER L’ART DE LA COMMUNICATION EFFICACE”**



## MAITRISER L'ART DE LA COMMUNICATION EFFICACE

### Objectifs

- Clarifier le contexte, nos objectifs et nos limites
- Etablir un rapport naturel et authentique avec son interlocuteur
- Identifier, comprendre ce qui motive chaque personne en communication
- Individualiser notre communication selon le profil et les besoins de l'interlocuteur
- Comprendre comment naissent les conflits et les gérer de manière constructive

### Format : 3 jours

#### **J'intègre le contexte**

Communiquer efficacement - Implications et enjeux  
Un JE et un TU  
Les piliers de la communication

#### **Je communique efficacement, donc j'agis sur les situations.**

Subir ou agir ? Manipulation, fuite, agressivité : les attitudes à éviter, pourquoi.  
Etre assertif : une attitude porteuse  
Fixer mes objectifs

#### **Je plante le décor et je clarifie**

Avons-nous envie de créer du « commun » ?  
A quel niveau de communication se situe-t-on ?  
Clarté de ce qu'on accepte ou pas ?  
Tout varie à tout moment  
A qui appartient le problème ?

#### **J'écoute (réellement)**

-L'écoute active  
Se synchroniser  
Poser les bonnes questions  
Reformuler  
-Empathie, sympathie, antipathie  
-Problème pratique ou problème émotionnel ?  
Quelle stratégie adopter ?  
-Les obstacles à une écoute de qualité (jugement, solution, diversion)

#### **Je m'écoute et je m'exprime**

Les mythes de la relation  
Définir le message « JE » d'assertivité  
Il est efficace parce que  
Il est réussi quand  
Les 5 natures du message « JE »  
Se révéler – Enjeux et limites  
Vigilance et règles

Avantages, inconvénients & risques  
Gérer les réactions émotives

#### **J'aménage l'environnement spatial et temporel**

-Aménagement de l'espace  
-Aménagement du temps

#### **Je gère les conflits efficacement**

-Différence entre besoins, valeurs et envies  
-Les différentes stratégies de résolution conflit  
-Les 6 étapes de la résolution de conflit sans perdant  
-La médiation  
-Atténuer les collisions de valeur

#### **J'individualise ma communication selon le profil et le style de communication de l'autre**

Nos différents modes de perception de notre environnement  
Les différents traits de personnalité et leurs caractéristiques  
Quel style de collaboration/management adopter avec quel type de personnalité.  
Adapter notre verbal et non verbal aux types de personnalité  
Privilégier le bon canal de communication  
Motiver selon les besoins psychologiques  
Motiver selon l'environnement préféré

#### **Nos comportements de communicants sous stress**

Stress et mécommunication selon les types de personnalité

