

FORMATION

Les fondamentaux de la communication interpersonnelle

(1 journée)



LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

La vie est faite de relations : au travail, chez soi, dans la société, nous avons forcément affaire à d'autres personnes avec lesquelles nous devons communiquer. Et visiblement ce n'est pas si simple car les malentendus sont nombreux.

Ces malentendus sont autant de risques de conflits. Ils sont générateurs de stress et de pertes de temps. Comment les limiter et atteindre plus facilement nos objectifs ?

Public cible

Toute personne souhaitant améliorer sa communication et se familiariser avec les concepts essentiels qui fourniront déjà une boîte à outils riche et diversifiée.

Objectifs

- Ecouter pour mieux communiquer
- Faire passer un message de manière efficace et « sûre »
- Adapter notre communication à notre interlocuteur
- Exprimer nos besoins et formuler des critiques constructives.
- Savoir rebondir sur une critique justifiée ou injustifiée

Format : 1 jour

Le programme sera pimenté d'exercices et de mises en situation

PROGRAMME

Les concepts clés

Comprendre pourquoi il est si complexe de « bien » communiquer et quels en sont les enjeux
Meilleures pratiques en matière de communication
Comment la communication non verbale impacte notre message
Optimiser la qualité de l'écoute. Synchronisation.
Reformulation.
Identifier votre style d'écoute et ses implications.
Adopter un langage orienté action, précis et positif

Définir vos objectifs de communication

Maîtriser les situations délicates

Les comportements typiques nocifs en communication et leurs conséquences
Pourquoi choisir l'assertivité ?
Comment formuler une demande de manière constructive
Comment répondre aux critiques justifiées et injustifiées