

PROGRAMME DE FORMATION

Communication interpersonnelle

DURÉE : 1 jours | 21 heures

MODALITÉ D'ORGANISATION : Présentiel

Informations

PUBLIC VISÉ

Formation accessible à tout manager souhaitant développer ses compétences en communication interpersonnelle.

Elle s'adresse plus particulièrement aux personnes en situation d'animation, de coordination ou d'encadrement, amenées à communiquer avec des collaborateurs, des pairs ou des interlocuteurs internes et externes dans des contextes variés.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis formel n'est indiqué pour cette formation.

La formation est présentée comme accessible à tout manager souhaitant progresser sur ses compétences relationnelles et sa communication interpersonnelle.

ADMISSION

Inscription après analyse des besoins du participant et de l'entreprise.

L'admission repose donc sur l'identification préalable des attentes et du contexte professionnel afin de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins exprimés.

ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap, merci de prendre contact avec l'organisme afin d'étudier les adaptations possibles.

L'accessibilité peut concerner les modalités de formation, les supports utilisés et, si nécessaire, les conditions d'évaluation, afin de permettre la participation dans les meilleures conditions possibles.



Modalités pédagogiques

MODALITÉS, MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Formation dispensée en présentiel.

La pédagogie s'appuie sur des apports théoriques structurants, des exercices de mise en situation professionnelle, des jeux de rôle, des tests d'auto-positionnement et des activités de reformulation. L'approche vise l'entraînement concret aux situations de communication rencontrées par les managers afin de favoriser l'appropriation immédiate des outils et méthodes présentés.

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Les supports pédagogiques mobilisés comprennent les apports du formateur, les exercices pratiques, les questionnaires, les tests d'assertivité et d'empathie, ainsi que les mises en situation à partir de cas professionnels.

La formation prévoit également un livrable de fin de parcours sous la forme d'un plan d'action individuel.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

La validation des acquis s'appuie sur des exercices pratiques, des mises en situation, des jeux de rôle et des tests proposés au cours de la formation.

Un certificat de réalisation est délivré à l'issue du parcours.

Contenu pédagogique

Intitulé : Communication interpersonnelle.

Durée : 21h de formation – 0h de stage.

Cette formation en management vise à renforcer les compétences relationnelles des managers afin de favoriser des échanges plus fluides, plus constructifs et mieux adaptés aux différents interlocuteurs rencontrés dans le cadre professionnel.

Le programme alterne apports théoriques, exercices de mise en situation professionnelle et séquences d'entraînement à la communication assertive, à l'écoute active et à la reformulation.

1. Mieux percevoir l'impact de sa communication sur son entourage

- Identifier l'image que l'on renvoie dans son environnement professionnel.
- Comprendre l'influence de sa posture et de sa communication sur les autres.
- Prendre conscience des écarts possibles entre l'intention du message et sa perception.
- Repérer ses points forts et ses axes d'amélioration dans ses relations professionnelles.
- Exercice : *Mon miroir relationnel*.

2. Identifier les facteurs de communication à l'origine des tensions relationnelles

- Identifier les comportements qui peuvent fragiliser les relations professionnelles : ton inadapté, manque d'écoute, jugements, communication défensive, précipitation dans les échanges.
- Comprendre les mécanismes des malentendus et des incompréhensions.
- Analyser l'impact des mots, du ton et de l'attitude sur la qualité des échanges.
- Utiliser le triangle de la communication efficace : contenu, forme et impact.
- Exercice : analyse et reformulation de phrases professionnelles.

3. Développer une posture assertive et diplomatique

- Identifier les postures relationnelles favorisant ou freinant des échanges constructifs.
- Exprimer un besoin, un désaccord ou une demande de manière claire et respectueuse.
- Développer une communication favorisant la coopération et la confiance.
- Découvrir les méthodes DESC et FOR pour structurer ses échanges.
- Exercices : test d'assertivité, test d'empathie et mises en pratique.

4. S'adapter aux différents profils professionnels

- Découvrir les principaux styles de communication et leurs caractéristiques.
- Identifier son propre style relationnel.
- Reconnaître les attentes et les besoins de ses interlocuteurs.
- Adapter sa communication pour gagner en efficacité et en qualité relationnelle.
- Exercice : questionnaire d'identification des styles sociaux.

5. Gérer les désaccords et tensions avec diplomatie

- Comprendre les mécanismes à l'origine des tensions et conflits.
- Distinguer les faits, les interprétations et les jugements.
- Exprimer un désaccord sans détériorer la relation.

- Rechercher des solutions constructives dans les situations difficiles.
- Exercice : jeux de rôle à partir de situations professionnelles réelles.

6. Travailler son langage et sa posture professionnelle

- Adapter son vocabulaire aux différents contextes professionnels.
- Utiliser l'écoute active et la reformulation pour favoriser la compréhension mutuelle.
- Renforcer la cohérence entre communication verbale et non verbale.
- Développer une posture professionnelle favorisant la crédibilité et la coopération.
- Exercice : transformation de formulations et entraînement à la reformulation.

7. Prévenir et gérer les tensions relationnelles

- Identifier les comportements à faire évoluer.
- Définir des actions concrètes à mettre en œuvre dans son environnement professionnel.
- Formaliser des engagements personnels de progression.
- Déterminer les outils et bonnes pratiques à mobiliser au quotidien.
- Livrable : élaboration d'un plan d'action individuel.

La formation est dispensée en présentiel par un formateur expert en management. Elle mobilise des apports théoriques, des exercices pratiques, des mises en situation et des jeux de rôle afin de favoriser l'ancrage des compétences et leur transfert en situation de travail.

Un certificat de réalisation est prévu à l'issue de la formation.