

## Formation Communication interpersonnelle

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ■ <b>Durée :</b>                                               | 2 jours (14 heures)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ■ <b>Tarifs inter-entreprise :</b>                             | 1 250,00 € HT (standard)<br>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**