

Objectifs

À l'issue de la formation le stagiaire sera en mesure d'adapter sa communication verbale et non-verbale à tout type d'interlocuteur, dans le cadre professionnel, de prévenir les situations de conflits et ainsi améliorer la qualité de ses relations professionnelles.

Programme :

Savoirs

- Le schéma de communication
- Le cadre de référence, la perception et les a priori.
- Les différents modes de communication : verbal, non verbal, para-verbal.
- Les filtres et les parasites de la communication interpersonnelle.
- Les notions de faits, opinions, jugements.
- Les différents types de questionnements et leurs objectifs.
- La notion d'empathie.
- La communication non violente

Aptitudes

- Repérer son propre style de communication et son cadre de référence.
- Utiliser un vocabulaire neutre et objectif.
- Mettre en place les bonnes conditions pour une communication optimale.
- Mettre en pratique les techniques de communication : écoute active, reformulation, questionnement.
- Utiliser les modulations et poser sa voix.
- Maîtriser sa communication non verbale et para-verbale : gestuelle, expressions, modulations de la voix et débit de paroles.
- Identifier et s'adapter aux émotions de son interlocuteur.
- Développer une argumentation.
- Comprendre les mécanismes d'un conflit et utiliser les méthodes appropriées de résolution de conflit.
- Conclure une situation de conflit.

2 jours
14 heures
Réf MICIP
Pré-requis pédagogique :
aucun
Public : Tout salarié-e.
Salarié.e du Particulier
Employeur
De 10 à 12 participants-es

Méthodes et support pédagogiques :

- Apports théoriques
- Travail individuel et en sous-groupe
- Interactions stagiaires/formatrice
- Mise en situation
- Étude de cas

Évaluation : Présentation des travaux de recherches

Intervenante :

Sandrine REICHMUTH
Formatrice communication
E.S.P.E.R.E®