



Ressources humaines

Communiquer efficacement dans le cadre professionnel

Durée : 2 jours

Référence : F08-MGT-10

Objectifs généraux

Équilibrer les échanges dans le cadre des relations professionnelles
 Développer des relations positives (avec sa hiérarchie, entre professionnels, entre collègues)
 S'approprier les clés d'une communication réussie

Objectifs pédagogiques

Identifier les composantes d'une situation de communication interpersonnelle et apprendre à en décoder les signes (verbaux et non verbaux)
 Comprendre la confiance en soi, gérer l'image de soi
 Développer une pratique de communication respectueuse tout en s'affirmant
 Gérer une situation délicate en impulsant une dynamique constructive

Population concernée

Collaborateurs de l'Entreprise.

Connaissances requises

Une expérience du travail en équipe et/ou une première expérience du management.

Profil de l'intervenant

Coach en développement personnel - Formateur Maître Praticien P.N.L.

Moyens pédagogiques

Rappel des objectifs et des prérequis en tour de table.
 Méthode didactique et participative avec exemples et situations réelles. Mise en situations et exercices.
 Jeux de rôle.
 Feuille de présence à la demi-journée obligatoire.
 Attestation individuelle de formation avec durée (en heures) du stage.

Méthodes d'évaluation

Contrôle continu par des exercices tout au long du stage.
 Évaluation finale des acquis par le formateur à la demande du client.
 Débriefing avec la hiérarchie à la demande de l'entreprise.
 Évaluation du stage par chaque stagiaire (questionnaire de satisfaction).



Déroulé pédagogique détaillé page suivante

Communication verbale et non-verbale

- ✓ Entendre et écouter ce que l'autre dit
- ✓ Le voyage du message
- ✓ Décoder et comprendre le message
- ✓ Rechercher l'intention positive
- ✓ S'exprimer avec le corps, la posture, sans les mots
- ✓ Renvoyer l'image que l'on souhaite donner

Communication interpersonnelle

- ✓ Identifier son canal préférentiel de communication
- ✓ Repérer celui de ses collaborateurs pour adapter la communication
- ✓ Développer la confiance en ses capacités, définir ses valeurs
- ✓ Comprendre et décoder ses interprétations pour maintenir une relation à l'autre objective
- ✓ Construire une communication affirmée et comprise

Développer une communication bienveillante

- ✓ Ecoute active et communication empathique
- ✓ Comprendre ses émotions et ressenti
- ✓ Exprimer son ressenti

Développer une communication positive

- ✓ S'affirmer dans sa communication
- ✓ Utiliser une formulation positive

Les points forts de cette formation : *Mises en situations & jeux de rôles*

Le jeu de rôle ou mise en situation permet de confronter les stagiaires à une situation proche de celle qu'ils pourraient rencontrer dans leur vie professionnelle. Les stagiaires jouent des rôles plus ou moins définis ce qui permet d'analyser par la suite les comportements et réactions face à un problème et d'identifier les bonnes pratiques.