

## Contexte

On peut affirmer, sans crainte de se fourvoyer, que la communication est à l'Homme ce que la prose est à Monsieur Jourdain (Molière, ça vous rappelle quelque chose ?) : nous communiquons naturellement, sans vraiment savoir ce que nous faisons. Or, dans les faits, on observe que bien communiquer n'est pas chose aisée !

Si chacun de nous a déjà éprouvé la sensation d'être, dans la relation à l'autre, complètement entendu et compris, nous savons également les incompréhensions, tensions, conflits... inhérents aux relations interpersonnelles. À commencer par celles que nous entretenons dans notre environnement professionnel.

## Public

**Professionnels de tous horizons** souhaitant acquérir les principaux outils et le savoir-faire relationnel indispensables à l'instauration d'une communication de qualité (avec leurs collègues, leur hiérarchie, leur équipe...), tout en développant leurs ressources propres.

## Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à cette action de formation, si ce n'est... l'envie d'être là et de revisiter ses façons de faire.

## Durée

**4 jours** (en intra, sur site – possibilité d'organisation à distance).

*Dans l'idéal : 4 jours non-consécutifs ou format 2 x 2 jours.*

## Objectifs

- Découvrir les principaux ingrédients et mécanismes qui sous-tendent les relations interpersonnelles
- Analyser précisément (et comprendre) ses difficultés en situation de communication
- Développer ses capacités d'écoute et d'adaptation à l'autre
- Installer un mode de communication intègre, efficace et constructif
- Gérer son stress dans les interactions plus difficiles et entrer dans une dynamique d'auto-développement.

## Contenu pédagogique

### 1. Les composantes de la communication

- Communiquer, pour quoi faire ?
- Ce que nous disons et... croyons ne pas dire (communication verbale et non-verbale)
- Perception de l'information et cadre de référence
- Les systèmes de représentation sensoriels

## 2. S'approprier les outils d'une communication réussie

- Le rapport dans les relations interpersonnelles ou "créer le lien"
- Questionnement, écoute et reformulation
- Évaluer et transmettre l'information : l'utilisation efficace du langage
- Adapter sa communication à différents interlocuteurs
- L'art et la manière de donner du retour (feedback constructif)

## 3. Gérer les difficultés les plus fréquemment rencontrées

- Les freins à une communication satisfaisante
- Enjeux cachés de la relation : qu'est-ce qui se joue exactement ?
- Utiliser les objections pour rebondir
- Sortir des situations de blocage relationnel

## 4. Faire face au stress dans les situations difficiles

- Identifier ses sources de stress et les dépasser
- Préparation mentale et gestion émotionnelle
- Utiliser l'énergie du stress pour se mobiliser et se renouveler

## 5. Développer sa présence dans la relation

- La présence physique, ça se travaille !
- L'attitude assertive ou "s'affirmer avec intégrité"
- Intelligence émotionnelle, adaptabilité et acceptation de soi.

**Les méthodes pédagogiques utilisées alternent les apports théoriques, pratiques et méthodologiques** : des réflexions, des tests, des exercices simples et ludiques viennent éclairer les concepts présentés ; des mises en situation permettent de se familiariser avec les outils proposés.

Elles s'appuient sur 3 essentiels :

### **Prise de conscience – Apprentissage – Mise en action**

Un support de formation est remis (ou envoyé) aux participants. Celui-ci peut prendre la forme de "fiches-outils" et/ou d'un diaporama PDF - possiblement complété(s) par des ressources additionnelles.

### **Évaluations diagnostique, formative et sommative.**

Suite à la formation et en appui du bilan écrit, un temps de bilan en visio (ou sur site) est organisé avec le donneur d'ordres.

Une attestation de formation est remise à chaque participant.

Me consulter.

Le prix de cette action est un prix global qui, outre les coûts d'animation et de déplacement, est susceptible d'intégrer d'autres prestations – à commencer par l'adaptation de la formation au contexte tout particulier de la structure.