



Communication en milieu professionnel

Développer l'écoute, l'assertivité et la maîtrise des interactions complexes

Prérequis

- Aucun prérequis

Durée : 14.00 heures

Profil des stagiaires

- Toute personne étant amenée à exercer une fonction d'encadrement hiérarchique

Modalités et délais d'accès :

Présentiel

Délais d'accès : nous contacter pour programmer une formation en INTRA (délai indicatif de mise en œuvre de la formation : 1 mois)

Effectifs max 8 et mini 2

Tarifs : intra 2400.00 € HT

Méthodes mobilisées, modalités d'évaluation, moyens pédagogiques et techniques

- Tests de positionnement
- Support Powerpoint
- Livret stagiaire
- Jeux sur-mesure, vidéos, étude de cas, mises en situation
- Exercices pratiques basés sur le quotidien des stagiaires (qui sont appelés à venir avec leurs situations opérationnelles en vue d'un partage d'expérience)

Accessibilité personnes handicapées :

Nous contacter au préalable pour co-construire des solutions adaptées, dans la mesure des ressources disponibles.

Moyens humains

Agnès SPAETH : Formatrice depuis 2003 dans les domaines de la communication, de la gestion du temps, du management et de la formation de formateur (DEA de Lettres modernes obtenu en 1996, certification de Coach professionnel obtenue en 2017).

Contact

agnes.spaeth@acoatata.com

Tél. 06 68 14 48 40

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les fondamentaux de la communication interpersonnelle en situation professionnelle.
- Comprendre le fonctionnement d'une équipe et les dynamiques de groupe.
- S'affirmer avec assertivité pour soi-même et dans les interactions avec le groupe.
- Gérer les conflits et les tensions au sein d'une équipe.
- Identifier et interagir avec des personnalités difficiles.
- Détecter et contrer les tentatives de manipulation pour maintenir des relations professionnelles équilibrées.

Contenu de la formation

- Les fondamentaux de la communication interpersonnelle
 - Explorer les différents types de communication : verbale, para-verbale et non verbale.
 - Identifier les filtres qui influencent la perception et les échanges.
 - Développer l'écoute active, l'empathie et la reformulation pour renforcer la compréhension.
- Comprendre le fonctionnement d'un groupe
 - Découvrir la notion de formalité et les codes de communication dans les équipes.
 - Comprendre les points de vue divergents et les "vérités absolues" perçues.
 - Identifier les socio-styles et adapter sa communication aux différents profils.
- L'affirmation de soi et l'assertivité
 - Identifier les différents types de comportements et leurs impacts.
 - Passer de l'affirmation à l'assertivité pour s'exprimer avec confiance et respect.
 - Appliquer les bases de l'analyse transactionnelle pour des échanges efficaces.
- Gérer les conflits et les situations difficiles
 - Identifier les sources de tension et les conflits potentiels.
 - Apprendre à prévenir, gérer et résoudre les conflits de manière constructive.
 - Développer des stratégies pour interagir avec des personnalités difficiles.
- Détecter et contrer la manipulation
 - Identifier les comportements manipulateurs et leurs mécanismes.
 - Répondre de manière assertive et préserver son autorité.
 - Maintenir l'équilibre relationnel et éviter les situations de contrôle ou de pression.
- Mise en pratique et plan d'action
 - Exercices pratiques, jeux de rôle et simulations de situations complexes.
 - Feedback personnalisé et échanges entre participants.
 - Élaboration d'un plan d'action individuel pour appliquer les apprentissages dans le quotidien professionnel.