

Développer son potentiel relationnel

Communiquer, se positionner et s'affirmer
pour gagner en efficacité

1 jour (7h)

Fondamentaux – Réf. DP03

Programme

LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION

- Les règles de base de la communication: l'émetteur, le message, le récepteur, les interférences
- Les freins à la communication
- Posture, attitude, gestuelle, intonation, regard: le non verbal

LES ATTITUDES SPONTANÉES DANS LA COMMUNICATION

- L'évaluation, l'interprétation, le soutien, l'investigation, la solution et la compréhension
- La bonne attitude d'écoute en fonction de la situation

L'ÉCOUTE ACTIVE

- Les différents types de questions
- La reformulation
- Adopter la posture d'écoute

OSER DIRE

- Faire et recevoir un feed-back
- Critiquer de façon constructive
- Annoncer des décisions difficiles avec empathie
- Exprimer une demande

ENTRAÎNEMENTS INTENSIFS

- Mises en situation sur des situations relationnelles simples et plus complexes
- Débats et réflexions sur les principaux écueils rencontrés



Objectifs

- Identifier les principes de la communication pour mieux les utiliser
- Gagner en efficacité en face à face
- Adapter son style de communication à la situation

A qui s'adresse cette formation ?

- Tous ceux qui ressentent des difficultés à communiquer et souhaitent progresser en supprimant les frictions de leurs relations

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Identifier les principes de la communication pour mieux les utiliser

COMPÉTENCES SOCIALES

- Gagner en efficacité en face à face client ou face à un collègue
- Adopter le style de communication adapté à la situation

