

COMMUNIQUER EFFICACEMENT

Ce que vous vivez

Dans votre quotidien professionnel, les échanges sont nombreux : avec votre hiérarchie, vos collègues, vos équipes ou encore vos partenaires externes. Pourtant, malgré la bonne volonté, les messages ne passent pas toujours comme vous le souhaiteriez : malentendus, tensions, manque de clarté ou d'écoute. Cette formation vous permet de retrouver des repères simples et concrets pour instaurer une communication fluide, respectueuse et efficace, quel que soit le contexte.

Pour qui

Tout agent souhaitant améliorer ses compétences relationnelles et sa communication professionnelle.

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance selon les besoins de votre structure

1 390 € HT

Objectifs de la formation

- Appliquer les fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Adapter son message selon la situation et l'interlocuteur
- Développer une posture d'assertivité pour mieux se positionner
- Établir des relations de qualité dans son environnement professionnel

Méthodes pédagogiques

- Autodiagnostic
- Apports ciblés
- Échanges entre pairs et analyse de situations vécues
- Jeux de rôles & mises en situation
- Élaboration d'un plan d'actions personnel de progression

Modalités d'évaluation

- Recueil d'attentes et analyse des besoins (avant la formation)
- Observation et évaluation des mises en situation

Contenu de la formation

Comprendre les bases de la communication professionnelle

- Les principes essentiels et les conditions d'une communication réussie
- Les différents canaux : communication en face-à-face, en groupe, à distance
- Les freins à la communication : filtres, biais, interprétations
- L'écoute comme pilier de la relation

Les attitudes verbales selon le modèle de Porter

- Les six attitudes : jugement, soutien, évaluation, interprétation, enquête, compréhension
- Les effets de chaque attitude sur la relation
- Réaliser un autodiagnostic de ses réflexes de communication

Maîtriser la communication non verbale

- Le poids du non-verbal dans l'impact du message
- Posture, regard, expressions, tonalité de voix
- Adopter une communication non verbale cohérente avec ses intentions

Utiliser les techniques d'écoute active et d'assertivité

- L'art de questionner efficacement
- Les techniques de reformulation pour clarifier et valider
- Les signes d'écoute active et les pièges à éviter
- Comprendre la posture assertive, ce qu'elle est et ce qu'elle n'est pas
- La méthode DESC pour s'exprimer avec assertivité

Adapter sa communication selon le contexte professionnel

- Dialoguer avec sa hiérarchie : faire remonter, interroger, proposer
- Collaborer entre collègues : organiser, coopérer, fluidifier
- Encadrer son équipe : expliquer, mobiliser, recadrer

Profil de l'intervenant

Formateur ou formatrice spécialisée en communication interpersonnelle, assertivité et développement relationnel, avec une forte expérience du secteur public.

Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.