



IF Conseil

- Tél. : 04 42 21 06 22
- Mail : if.conseil@wanadoo.fr
- Site : www.ifconseil.eu

MIEUX COMMUNIQUER AVEC LES AUTRES

20 heures : 3 jours (2+1)

Objectifs de formation

- Ecouter pour comprendre
- S'exprimer pour se faire entendre
- Etablir des relations constructives
- Inscrire sa responsabilité pour créer : confiance - cohérence - cohésion : la congruence.

Méthodes pédagogiques

- Cette formation prend en compte les attentes de chacun.
- Exercices, auto-diagnostic de son style de communication, analyse personnelle suivie de discussions.
- Etudes de cas et mises en situation
- Apports théoriques suivis d'exercices pratiques sur des techniques de communication dans diverses situations
- Plan d'action individuel pour cerner son axe de progrès

“La communication ne peut pas exister sans la clarté de celui qui s'exprime et l'attention totale de celui qui reçoit le message. Chacun n'est rien sans l'autre. Encore faut-il le savoir et le vouloir.”

Jacques CHAMINADE

Programme pédagogique

- **Comment s'exprimer et se faire comprendre**
 - Ce que l'on veut dire / ce que l'on dit
 - Ce que l'autre entend / écoute / comprend / retient / transmet
 - L'impact de sa personnalité et de l'image que l'on renvoie
 - S'affirmer dans la différence : le respect mutuel dans un échange
- **Les conditions nécessaires pour communiquer de façon constructive**
 - Inscrire sa responsabilité dans la dynamique relationnelle
 - Se connaître : les états du moi positifs / les comportements d'échec
 - Etre ferme et flexible ; la congruence
 - La communication non verbale : utiliser l'expression du corps
- **Ecouter activement, sans anticiper de réponse**
 - Ecouter – clarifier – s'informer – reformuler ; ensuite proposer
 - Prendre en compte et répondre à une demande, une critique
 - Personnaliser l'échange et mettre en confiance son interlocuteur
- **Le cas d'échange difficile**
 - Evaluer les risques et les enjeux d'une relation conflictuelle
 - Anticiper et réfuter les objections, repérer les manipulations, les pièges
 - Amener l'interlocuteur sur le terrain du compromis réaliste
- **Zoom et entraînements sur des situations concrètes telles que :**
 - Expliquer et convaincre un interlocuteur par téléphone
 - Improviser une intervention
 - Mener un entretien en face à face : régler un litige, une réclamation
 - « Vendre » son idée dans un groupe de travail