

# COMMUNICATION INTERPERSONNELLE EN MILIEU PROFESSIONNEL



## Objectifs

- Communiquer efficacement en milieu professionnel
- Identifier les fondements de la communication
- L'écoute active comme outils de négociation
- S'affirmer tout en restant constructif
- Gérer les situations délicates

## Public visé :

Toute personne souhaitant gagner en efficacité personnelle ou professionnelle

## Prérequis :

Aucun

## Durée / Rythme :

14h / 2 jours

## Méthodes pédagogiques :

- Adaptation de la formation au niveau d'expérience des participants
- Alternance de contenus théoriques et d'exercices pratiques
- Mise en situation, exercices réflexifs, travail de groupe...
- Accès à la plateforme pédagogique LEARNING ZONE

## Modalités :

Formation en présentiel ou distanciel ou mixte

## Suivi et Evaluation :

Contrôle continu (exercices, quizz....)  
Emargement feuille de présence  
Certificat de réalisation

## Tarif Inter :

990€ net de taxes par personne  
(Min 4 à 10 stagiaires)

## Tarif Intra :

Nous consulter  
(Min 1 à 10 stagiaires)

## Délai d'accès :

D'une semaine à 2 mois, selon le type de financement

## Contact :

[contact@envoll.fr](mailto:contact@envoll.fr)  
04 42 92 29 72

## Accessibilité :

<https://envoll.fr/qui-sommes-nous/>

## Apprendre à communiquer

- Les bases de la communication
- Découvrir son référentiel et celui de l'interlocuteur : la notion de modèle du monde
- Communiquer avec cohérence sur les trois canaux de communication (verbal, para-verbal, non-verbal)
- Les 4 modèles d'interrogation pour aller plus loin dans l'échange

## Apprendre à écouter

- Etablir la relation. S'adapter à son interlocuteur
- Adopter une écoute active : écouter, reformuler, questionner
- Savoir apporter un feed-back sans heurter
- Savoir déceler les incohérences dans un discours et les recadrer

## Apprendre à défendre son point de vue

- Le traitement des objections
- La communication indirecte
- Expliquer, rendre accessible l'information technique ou fonctionnelle, trouver un langage commun (exemples, métaphores...)

## Communiquer dans des situations difficiles

- Dynamique des relations entre deux personnes
- Les prises de pouvoir
- Désamorcer tensions et blocages
- Savoir dire Non
- Faire face à une résistance
- Recevoir un reproche et développer l'attitude juste

## La communication non violente

- Les quatre étapes du processus de communication
- Les obstacles à la communication
- Observer les faits
- Exprimer ses sentiments
- Exprimer son besoin
- Formuler une demande
- Ecouter l'autre avec empathie
- Les Quatre manières de répondre à un message négatif

## Faire passer ses valeurs dans la communication

- Les différents niveaux de l'Être : les niveaux logiques
- Ce que nous recherchons : les valeurs
- Savoir faire passer ses valeurs