

# COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

## PROGRAMME DE FORMATION

### DESCRIPTION DE LA FORMATION

Identifier et comprendre les mécanismes qui rentrent en jeu dans une situation de communication

Analyser les composants d'une communication

Acquérir des techniques visant à améliorer la compréhension des échanges et ainsi limiter les conflits

### RÉFÉRENCE DE LA FORMATION :

PA COMM

### À QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

Salariés, managers, RH, enseignants.

INTER / INTRA

**Prérequis :** Comprendre la langue française

Identifier une situation de communication déficiente

### OBJECTIFS DE LA FORMATION :

Mettre en évidence les mécanismes et les postures adéquates à une communication efficiente

### LES AVANTAGES DE CETTE FORMATION :

L'importance de la communication non verbale dans les échanges

Des méthodes éprouvées permettant d'améliorer de façon significative les techniques de communications et ainsi limiter les conflits

Identifier les besoins et formuler des demandes claires et explicites

**INTRA :** l'entreprise est responsable de l'accessibilité

**INTER / PARTICULIERS :** Établissement Perspect'Avenir Vitré (salle de plain-pied)

**Pour personnes malentendantes :** favorable au langage labial (logiciels proposés)

**Pour personnes malvoyantes :** favorable aux documents numériques qui permettent l'agrandissement des documents

#### DATE

A la demande de l'entreprise

#### DURÉE CONSEILLÉE

1 jour - soit 7 heures

#### EFFECTIF

5 à 30 stagiaires

**1200€**

par groupe / par jour  
(TVA non applicable - article 293 B du CGI)

CGV fournies en annexe\*

### MÉTHODES UTILISÉES

Entretien de découverte collectif avec exercices de mise en situation afin que mette en évidence les différences et les forces de chacun

Support pédagogique remis au stagiaire

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Après l'entretien, diagnostic avec le responsable de l'entreprise, les objectifs sont fixés.

Définition de la date de session

### MOYENS TECHNIQUES

Présentiel : Smartphone ou PC ; vidéo projecteur ; partage de connexion internet via smartphone

Distanciel : Ø

### INDICATEUR DE RÉSULTATS

Questionnaire de validation des acquis

NOUVELLE FORMATION

Satisfaction

Recommandation

Atteinte des objectifs

A venir

### DISPOSITIF DE SUIVI

Feuille de présence

Évaluation à chaud : enquête de satisfaction

Évaluation à 6 mois : application par l'entreprise



# LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

## PROGRAMME DE FORMATION

HEURES	ACTIONS
8H30	Accueil des participants
9H30	<b>SÉQUENCE 1 : PRÉSENTATION DU FORMATEUR ; RAPPEL DES OBJECTIFS DE LA FORMATION</b>
- 9H45	<i>Tour de table et questions d'identification</i>
	<i>Définition de la notion de communication interpersonnelle</i>
9H45	<b>SÉQUENCE 2 : LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE</b>
- 10H15	<i>Définition des différentes notions liées à la communication</i>
	<i>les 5 présupposés de la communication selon Paul Watzlawick</i>
10H15 - 10H30	<b>PAUSE</b>
	<b>SÉQUENCE 3 : LE PARAVERBAL ET LE NON VERBAL</b>
10H30	<p><b>le paraverbal :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Le timbre</i></li> <li>• <i>Le volume</i></li> <li>• <i>Le débit</i></li> <li>• <i>L'intonation</i></li> </ul>
- 11H30	<p><b>le non verbal :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>La posture</i></li> <li>• <i>La gestuelle</i></li> <li>• <i>Le regard</i></li> <li>• <i>Les expressions faciales et micro-expressions</i></li> <li>• <i>L'espace et la distance</i></li> <li>• <i>Le langage corporel</i></li> </ul>



# LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

## PROGRAMME DE FORMATION

HEURES	ACTIONS
11H30 - 12H30	<b>SÉQUENCE 4 : LES BIAIS COGNITIFS QUI PERTURBENT NOTRE COMMUNICATION</b>
	<i>Qu'est-ce qu'un biais cognitif ?</i>
	<i>Les différents biais : présentation et comment les réduire</i>
12H30 - 13H30	<b>PAUSE</b>
13H30 - 14H30	<b>SÉQUENCE 5 : L'ÉCOUTE ACTIVE SELON ROGERS</b>
	<i>En quoi consiste le principe d'écoute active ?</i>
	<i>Les différentes techniques d'écoute</i>
14H30 - 15H30	<b>SÉQUENCE 6 : LES BASES DE LA COMMUNICATION NON VIOLENTE</b>
	<i>Observer sans évaluer</i>
	<i>Recevoir avec empathie et sans jugement</i>
15H30 - 15H45	<b>PAUSE</b>
15H45 - 17H00	<i>Savoir identifier les besoins</i>
	<i>Savoir exprimer une demande</i>
	<i>Exercices "observer sans évaluer" / Débriefing</i>
17H00 - 17H30	<b>SYNTHÈSE ET CLÔTURE</b>