

# La communication interpersonnelle

Des mots qui portent, des liens qui durent

**Renforcer les compétences relationnelles pour favoriser une communication professionnelle claire, ajustée et constructive.**

**Durée :** 2 jours

**Public :** Tout professionnel souhaitant accroître ses compétences en communication

**Prérequis :** Aucun

**Méthodes pédagogiques :** Stratégies variées incluant des apports conceptuels, des mises en situation, des analyses de pratique.

**Modalités d'évaluation :** Quiz de connaissances permettant d'évaluer l'atteinte des objectifs opérationnels.

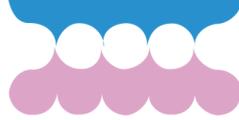
## CONTEXTE

Dans un contexte professionnel exigeant, les collaborateurs sont souvent amenés à gérer des situations de communication complexes, que ce soit avec leurs pairs, leurs équipes, leurs clients ou leurs partenaires. Cette formation vise à renforcer leurs compétences relationnelles pour favoriser un climat de confiance, anticiper et désamorcer les tensions, et adopter une posture professionnelle adaptée. Elle offre des outils pratiques pour optimiser l'écoute active, clarifier son expression et faciliter la régulation des échanges, dans l'objectif d'améliorer la collaboration et l'efficacité collective.

## OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Définir les composantes de la communication interpersonnelle dans un contexte professionnel.
- Repérer les freins et les facilitateurs d'une communication professionnelle efficace et efficiente.
- Identifier son propre style de communication à l'aide d'outils d'autodiagnostic (ex. : assertivité, écoute active...).





## **OBJECTIFS OPERATIONNELS (suite)**

- Analyser l'impact de la posture dans les situations de communication.
- Prendre conscience des phénomènes de projection, interprétation et biais dans les échanges.
- Mettre en œuvre des techniques d'écoute active et de reformulation dans des situations complexes.
- S'exercer à la communication assertive pour formuler une critique, poser un cadre ou réguler un conflit.
- Adapter sa communication en fonction de l'interlocuteur et du contexte (client, usager, équipe, hiérarchie...).
- Prévenir et désamorcer les tensions ou malentendus dans les relations professionnelles.

## **Contenu**

### **Fondamentaux de la communication interpersonnelle**

- Les composantes de la communication (verbale, non verbale, paraverbale)
- Modèles et schémas de la communication (émetteur, récepteur, canal, bruit, rétroaction...)
- Les notions de cadre, congruence et intention de communication

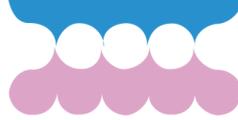
### **Posture professionnelle et communication**

- Le rôle de la posture dans la qualité de la relation professionnelle  
Assertivité vs passivité ou agressivité : identifier son style
- Les mécanismes de projection, interprétation, biais cognitifs

### **Outils de communication au service de la relation**

- L'écoute active : techniques et posture
- La reformulation et le questionnement ouvert
- L'expression d'un message clair et centré sur soi (méthode DESC, CNV...)





## Contenu (suite)

### Communication en situation difficile

- Gérer les tensions, les malentendus et les désaccords
- Prévenir et désamorcer les conflits par la régulation
- Prendre du recul dans l'urgence ou face à une émotion forte

### Application à son environnement professionnel

- Ajuster sa communication selon les interlocuteurs (clients, usagers, collègues, professionnels de terrain)
- Donner un feedback constructif
- Communiquer dans un cadre collectif

Prix : 1190 euros/jour/groupe (hors frais de déplacement).

Nos prestations sont exonérées de TVA en application de l'article 261-4-4 du CGI.

contact@alteforma.fr

**06 60 79 98 43**

**a**  
alteforma