

## Efficacité relationnelle

<p><b>Objectif :</b> Poser le cadre de la communication, montrer l'importance des différents facteurs, clarifier notamment la notion de cadre de référence. Mettre les stagiaires en situation de communication, pour leur faire comprendre les mécanismes de la relation entre les personnes et les amener à réagir, en toute situation, de façon appropriée. Comprendre les difficultés de la communication et être attentif aux jeux et comportements qui rendent la relation inefficace. Faire comprendre aux stagiaires l'importance d'un comportement assertif et leur donner l'occasion d'en mesurer les effets, en formation puis dans leurs relations professionnelles.</p>	<p><u>Personnes concernées:</u> Tout public</p> <p><b>Pré requis :</b> aucun</p>
<p><b>PROGRAMME</b></p>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p>
<p><b>Le cadre de la communication et des relations professionnelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Le schéma de la communication : personnalité de "l'émetteur", du "récepteur", le contenu objectif du "message" à transmettre, ses critères de qualité, la nature du "canal", l'importance du "contexte"...</li> <li>❖ La spécificité de la communication orale : notions de distorsion, de perte, de bruits, de redondance, de feedback</li> <li>❖ La transmission du message; les fonctions du langage et leur importance dans l'expression orale</li> <li>❖ Le cadre de référence : éléments constitutifs, fonctionnement</li> </ul> <p><b>La pratique de la communication en situation</b></p> <p><b>Comment communiquer ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La communication verbale et non verbale : le langage du corps, les différentes attitudes, le regard, les gestes, la voix, l'image de soi...</li> <li>❖ L'écoute active et la reformulation : la prise en compte des besoins et du point de vue de l'interlocuteur, l'adaptation du discours</li> </ul> <p><b>Dans quelles situations réelles ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Les relations interpersonnelles courantes : Les « états du moi » - les transactions</li> <li>❖ La relation en face à face : Les niveaux de communication</li> <li>❖ Les modes d'entrée en relation : émotions, opinions. - L'adaptation à l'interlocuteur</li> <li>❖ La communication téléphonique : Difficultés spécifiques. Comportements et perceptions</li> </ul> <p><b>Les difficultés de la communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Les "bruits" en communication : les incompréhensions, les non-dit, les oublis, les retards, les négligences ; les méconnaissances de la situation et des besoins réels des personnes</li> <li>❖ Les jeux d'acteurs : les « positions de vie » et « messages contraignants » - les jeux psychologiques et leurs conséquences (éléments d'Analyse Transactionnelle)</li> <li>❖ Les divergences de point de vue et d'intérêt : les exigences de l'interlocuteur (collègue, patient,...).</li> <li>❖ Les comportements inadaptés passivité, agressivité, manipulation</li> </ul> <p><b>Le comportement d'affirmation de soi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Savoir donner et recevoir des « signes de reconnaissances »</li> <li>❖ Maîtriser son émotion, prendre du recul, gérer le stress, gérer la critique et l'opposition</li> <li>❖ Exprimer son opinion, savoir prendre une décision dire "oui" ou "non" ; se conduire en adulte</li> <li>❖ S'affirmer : conviction personnelle, compétence technique, confiance en soi, aux autres, à l'institution</li> <li>❖ S'engager personnellement ; dire "Je", prendre des risques raisonnables. Zone de confort, zone de risque, zone de panique. Etre soi-même en situation difficile</li> <li>❖ La relation efficace : basée sur la confiance réciproque – sur des analyses objectives sans sous-entendus – sur des engagements sans réticence – sur un positionnement positif, gagnant-gagnant</li> </ul>	<p><b>Le Formateur</b> Spécialiste en communication, accueil et efficacité relationnelle.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p>  <p>Alternance de travaux individuels et en petit groupe. Utilisation de supports écrits, de visuels fixes ou animés selon la séquence traitée Recours à des matériels de présentation divers : paper board, rétro ou vidéo-projecteur, magnétoscope, caméra et téléviseur. Utilisation d'une grille synoptique qui, séquence par séquence, précise le contenu à faire passer, les objectifs à atteindre et les méthodes et outils à utiliser pour y parvenir. Remise d'un document de synthèse reprenant l'ensemble des explications données pendant le stage.</p>  <p><b>Intra entreprise et sur mesure</b> <b>Lieu de Formation :</b> dans la ville de votre choix. <b>Tarif Inter entreprises</b> <b>Par personne :</b></p> <hr/> <p><b>2 jours</b></p> <hr/> <p><b>1 150 €</b></p> <hr/> <p>Réf : CE005</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formations Communication partout en France

Formation *Efficacité relationnelle*

Tél : 01 48 74 29 45 - Mail : [contact@proformalys.com](mailto:contact@proformalys.com) - Fax : 01 48 74 39 98

Informations, dates de stage et inscriptions sur [www.proformalys.com](http://www.proformalys.com)