



COMMUNIQUER EFFICACEMENT DANS  
TOUTES LES SITUATIONS  
PROFESSIONNELLES  
*« Simple comme Bonjour »*

09/2021

Parc d'Affaires du Tronchon  
12 rue Jean Elysée Dupuy 69410 CHAMPAGNE AU MONT D'OR.  
Tél : 04.72.52.17.30  
<http://www.web-dicom.fr> - e-mail : [contact@web-dicom.fr](mailto:contact@web-dicom.fr)

---

# COMMUNIQUER EFFICACEMENT DANS TOUTES LES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

---

## OBJECTIFS

- Se situer dans son rôle d'acteur communicant au sein de l'organisation professionnelle
- Connaître son profil de communicant et ses dominantes
- S'adapter efficacement à ses différents interlocuteurs
- Faire passer le bon message à tous les niveaux
- S'affirmer positivement dans une relation
- Gérer les situations de communication délicates
- Diminution de la remontée des problèmes le long de la ligne hiérarchique

## METHODES PEDAGOGIQUES

**Notre principale préoccupation est que chaque participant puisse transposer dans son contexte de travail quotidien les acquis de la formation. Cela se traduit concrètement par une pédagogie active, basée sur :**

- Travaux en sous-groupes autour d'études de cas issues de la réalité professionnelle des participants
- Mises en situation vidéoscopées
- 3AS : Action, Analyse, Amélioration, Synthèse
- Apports didactiques vidéoprojetés
- Remise d'un document pédagogique de synthèse

## DUREE

- 1 jour

## PREREQUIS

- Aucun

## NOMBRE DE PARTICIPANTS PAR GROUPE

- Minimum 4 participants

# PROGRAMME DE LA FORMATION

---

## 1.LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE DANS LE CONTEXTE PROFESSIONNEL

- Les trois dimensions de la communication
- Le schéma de la communication
- Les phénomènes « filtre » et leurs effets sur les perceptions croisées
- Application de ces concepts aux situations professionnelles des participants

## 2.CONNAITRE SON PROFIL DE COMMUNICANT ET SES DOMINANTES

- Les 5 composants du dialogue
- Les 2 composantes efficaces en situation de face à face : écoute & affirmation de soi
- Étude des impacts de ces composantes du dialogue sur le résultat d'un face à face
- Dépouillement des autodiagnostic et apports en synthèse

## 3.S'ADAPTER EFFICACEMENT A SES DIFFERENTS INTERLOCUTEURS PROFESSIONNELS

- Typologie utilisable dans les relations professionnelles
- Comment mieux comprendre les différentes personnalités de ses interlocuteurs et s'y adapter ?
- Les écueils classiques de la communication interpersonnelle : illusion d'évidence, cadre de référence
- Comment identifier son profil et mieux l'utiliser en situation de communication ?

## 4.FAIRE PASSER LE BON MESSAGE A TOUS LES NIVEAUX

- Les conditions efficaces de réception d'un message et de transmission des consignes (3C, 3 Dire, Vous/Moi/Nous)
- Une méthode de structuration de ses réunions : le TOPO
- Les techniques d'explication

## 5.S'AFFIRMER PROSITIVEMENT DANS SA FONCTION, SON ROLE

- La projection de ses craintes sur son interlocuteur (effet de halo)
- Le choix des mots et des expressions valorisantes

- Les conditions d'une affirmation positive : permission / protection / puissance
- Les ressources de chacun pour surmonter les situations délicates : méthodes d'ancrage et de réactivation

## 6.IMPLIQUER L'AUDITOIRE ET ANIMER DES DEBATS SELON DIFFERENTS CONTEXTES DE TRAVAIL

- Prendre la parole dans un contexte délicat : comment anticiper ?
- La gestion des interactions avec les participants
- La gestion de l'opposition : « l'édredon », « le DEQ », « le disque rayé »
- Comment atteindre ses objectifs en réunion de travail ?

## 7.SYNTHESE ET EVALUATION DU STAGE

- Pistes d'actions envisagées
- Questionnaires d'évaluation et tour de table