



# Les bases d'une communication efficace

Durée 2 jour(s) (COMM-EFF)

Comprendre ce qui se joue dans une communication entre individus,  
détecter les enjeux, voir les déséquilibres et analyser les situations  
délicates

## Description

« Les individus et leurs interactions plus que les processus et les outils » : vous aurez sûrement reconnu la première valeur du manifeste agile. Mais interagir efficacement avec les autres est plus facile à dire qu'à faire, non ? Pourtant, une communication qui produit l'effet attendu et atteint son objectif, est bien une des clés du bon fonctionnement d'un projet, d'une équipe et même d'une entreprise. Alors, comment comprendre ce qui se joue dans une communication entre individus, détecter les enjeux, voir les déséquilibres et analyser les situations délicates ? Pour cela, nous vous proposons une formation pratique pour vous outiller afin d'améliorer vos interactions. Au cours de cette formation, nous nous appuyons sur 3 grandes théories de la communication : - La programmation neuro linguistique (PNL) - La communication non violente (CNV) - L'analyse transactionnelle (AT)

### Formation animée en présentiel

La formation en présentiel se déroule sur des jours consécutifs

### Formation disponible en mode "formation à distance"

La formation à distance se déroule de préférence sur des jours consécutifs (contactez nous si besoin de décomposer en demies journées) En inter-entreprises, l'outil de visio-conférence privilégié est Microsoft Teams

En intra-entreprises, on privilégie Zoom mais Microsoft Teams est également proposé

## Objectifs

- Cerner l'importance du non-verbal dans la communication et développer ses capacités d'écoute active pour réussir sa communication au quotidien
- Apprendre à recueillir des informations fiables en limitant ses interprétations et en questionnant efficacement
- Apprendre à donner un feedback efficace, et à recevoir le feedback
- Détecter et éviter les pièges des jeux psychologiques pour aborder sereinement les situations délicates
- Identifier les différents niveaux et les différentes postures de communication pour s'adapter à ses différents interlocuteurs
- Développer son aisance relationnelle dans les différentes situations de management

## *Public*

Manager, product owner, scrum master, facilitateur, chef de projet ou fonction support... Toute personne ayant des interactions avec d'autres personnes pour les besoins de son métier.

## *Prérequis*

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour assister à cette formation

## *Répartition*

30% Théorie, 70% Pratique

## Evaluations des acquis

L'évaluation des acquis de la formation se fera en séance au travers d'ateliers, d'exercices et/ou de travaux pratiques. Dans le cas d'une formation officielle éditeur, veuillez nous consulter afin que nous vous fassions part des modalités d'évaluation.

A l'issue de la formation, vous sera transmis une évaluation à chaud de l'action de formation qui vous permettra de nous faire part de vos retours quant à votre expérience apprenant avec Zenika.

## Ressources pédagogiques

Les ressources pédagogiques proviennent de productions des équipes Zenika et/ou de la documentation éditeur dans le cas d'une formation "Officielle". Les documents sont en français ou en anglais.

## RQTH et ma formation Zenika

Si vous êtes sujet à un handicap, prenez contact avec nos équipes pour que nous puissions définir ensemble comment nous pourrions aménager la session afin que vous puissiez vivre une expérience en formation inchangée.

# Programme

## **Pourquoi communique-t-on ?**

Quels sont les processus de communication (verbal, non verbal) ? Comment structurons-nous nos temps de communication ?

## **Optimiser son écoute & établir le rapport de confiance**

La gestion de l'attention : comprendre les mécanismes qui entravent l'écoute. Comment se construit notre réalité subjective et en quoi influence t-elle nos interactions ?

## **Recueillir des informations fiables**

Limitier ses interprétations avec un des modèles de la programmation neuro linguistique, et questionner efficacement son interlocuteur.

## **Travailler son style de communication**

Expérimenter les 4 postures de communication selon le modèle de l'analyse transactionnelle.

## **Les jeux psychologiques**

Le concept des jeux psychologiques : pourquoi nous y jouons tous et comment les éviter.

## **Donner et recevoir du feedback**

Utilisation de la Communication Non Violente pour donner un feedback constructif et apprendre à accepter ou non les feedbacks que l'on nous donne.

## **Rétrospective de la formation**

Recherche de mise en action des participants