

## CIBLE

Chefs de chantier, chefs d'équipe, personnel dédié aux ressources humaines



# FORMATION MANAGEMENT

FORMATION  
TECHNIQUE

M4004

## Communication interpersonnelle

### > OBJECTIF DE LA FORMATION

- ? Développer les capacités de mise en commun dans les groupes humains.
- ? Renforcer l'adaptation des messages pour l'autre.
- ? Approcher professionnellement les différents médias de communication.
- ? Comprendre les signaux qui nous sont envoyés en permanence et être capable de déceler les messages cachés dans le non-verbal de notre interlocuteur.
- ? Réduire le plus possible notre subjectivité à l'égard de l'autre.
- ? Construire une relation harmonieuse dans l'entité de manière à rencontrer une qualité de communication répondant aux nouveaux défis et nouvelles réalités.
- ? Définir les structures indispensables à l'application rapide et efficace des modèles retenus.

### > CONTENU DE LA FORMATION

#### La mise en commun

- ? Analyse de l'organisation actuelle, modifications éventuelles et améliorations possibles.
- ? Auto-évaluation des participants.
- ? Instauration d'une communication accessible à tous et cohérente pour tous
- ? Le rôle et les responsabilités de chacun.
- ? Les gains de temps et de moyens.
- ? La bonne communication au bon endroit, au bon moment.
- ? Les dangers et les pièges de la non-communication.

#### Les domaines spécifiques

- ? Le face-à-face et les entretiens.
- ? Les différentes réunions.
- ? L'écrit et sa distribution.
- ? L'e-mail et sa distribution.
- ? Le one page report.
- ? Les supports habituels: Powerpoint, Skype, Visioconférence, etc.

#### Les outils

- ? La communication assertive.
- ? Les règles du succès en communication (perception, objectivité, la reformulation, le feed-back, etc.).
- ? L'écoute active : la concentration, la vision périphérique, poser des questions, etc.
- ? L'importance du non-verbal.
- ? La proxémie ou comment respecter l'espace et le territoire de chacun.
- ? La connivence : Les signaux d'intelligence avec l'autre et l'empathie.
- ? Règles efficaces de comportement en réunion de travail.
- ? Les techniques de résolution de problèmes en groupe.
- ? Construction en groupe du modèle à respecter : ce que l'on fait ou ne fait pas.

# M4004



## Communication créative dans le service

(Ces thèmes sont abordés si nécessaire et dans le cadre de gestion par projet).

? Les 8 modèles de la construction de la démarche : le fait, son appropriation, l'analyse de notre perception, la recherche, la sélection, l'application, le feedback et la généralisation.

? La présentation de la solution en 7 parties.

? Les outils rationnels (diagrammes de Pareto, Ishikawa, Gantt, schéma heuristique, etc.).

? Les outils créatifs (brainstorming, concassage, matrices de découverte, scénarios idéal et catastrophe, 6 chapeaux de de Bono, etc.).

## > PEDAGOGIE

Très interactif, ce cours comporte de nombreux exercices et jeux de rôle avec mise en situation pour consolider les apprentissages théoriques.

## > FORMATEURS

Cette formation est proposée en partenariat avec Progress Management et Communication.

## CONTACT

[www.ifsb.lu](http://www.ifsb.lu)  
[formation@ifsb.lu](mailto:formation@ifsb.lu)

5, Zone d'Activités  
Economiques Krakelshaff  
L-3290 BETTEMBOURG

**T** > (352) 26 59 56  
**F** > (352) 26 59 07 44

## INFOS

PRÉ-REQUIS	Aucun.
DURÉE	8 Heure(s)
LIEU	IFSB - Possibilité de réalisation intra entreprise
QUAND	04/11/2016
RYTHME	Journée
LANGUE	Français, Allemand
PUBLIC-CIBLE	Chefs de chantier, chefs d'équipe, personnel dédié aux ressources humaines
PRIX	350 Eur. HTVA
PARTICIPANTS	6 minimum et 12 maximum