COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

Pôle d'activité

COMPETENCES COMPORTEMENTALES

Formule

Présentiel

Prix/participant

240,00 €

Nombre max. de participants/session

15

Prix/session réservée

2.191,00 €

Prix/session sur-mesure

Contactez-nous

Durée de la formation

3 journées (21 heures)

Personne de contact

Patrick GILET Gestionnaire de dossiers clients - Gestionnaire IT

pgilet@erap-gsob.brussels

Détail de la formation

Une communication de qualité est indispensable pour assurer les bonnes relations entre collègues, avec des partenaires et offrir un service qualitatif aux citoyens. Malheureusement, communiquer correctement ne va pas de soi. C'est pourquoi de nombreuses techniques permettant d'améliorer la communication entre deux individus existent. Une fois maîtrisées et utilisées, ces techniques peuvent avoir un réel impact positif sur les relations interpersonnelles. Former les agents de la fonction publique bruxelloise à ces différentes techniques permettra donc d'améliorer la qualité du service aux citoyens, les relations avec les partenaires et les relations entre collègues au sein d'une même institution.

Objectifs

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de :

- mieux comprendre les règles de communication et les mécanismes présents au sein des relations interpersonnelles.

- comprendre leur mode de communication et leurs attitudes en situation de communication interpersonnelle.
- améliorer la qualité de leur communication interpersonnelle par l'application de différentes techniques de communication (communication non violente, écoute active, méthode DESC...)

Public cible

La formation est accessible aux agents en fonction dans les administrations communales, les CPAS, les zones de police et les organismes régionaux et para-régionaux de la Région de Bruxelles-Capitale, ainsi qu'aux membres des cabinets ministériels de la RBC.

Méthodes pédagogiques

Par le biais d'exercices mettant les participants en action, des activités collectives, des moments de travail individuel, des jeux de rôle filmés, des saynètes et des mises en situation et divers exercices pratiques, la formation invite chaque agent à l'analyse de ses pratiques communicationnelles afin d'établir une grille d'observation d'auto-analyse, de repérer des situations de communication épineuse et d'améliorer ses interactions.

Contenu

Le schéma de la communication
La communication verbale et non-verbale
Prise de conscience de sa propre communication
Prise de conscience des obstacles à la communication interpersonnelle afin de les combattre et éviter les incompréhensions mutuelles

- Filtres des autres liés à leur relation à la réalité (Notions de communication intergénérationnelle, notions de communication interculturelle, filtres liés à la position hiérarchique)
- Différentiel sémantique
- Distinction des faits, des opinions et des interprétations

Techniques et outils pour optimiser sa propre capacité à communiquer

- Une communication réfléchie (adapter son discours à ses attitudes, formuler une demande, s'assurer de l'écoute et de la compréhension de son interlocuteur, l'écoute active, l'empathie, clarifier les rôles et les attentes de chacun)
- Communication assertive (s'affirmer, donner du poids à son argumentation, savoir dire non)
- Donner un feedback et en recevoir (accepter les différences, utiliser les mots justes, s'appuyer sur la critique pour progresser, se mettre en capacité d'accepter la contradiction)
- La communication en cas de désaccord (la relation gagnant-gagnant, les attitudes constructives face à l'objection, adresser une remarque négative, annoncer une mauvaise nouvelle)
- Gérer les dysfonctionnements dans la communication (la communication en situation conflictuelle)

Disponibilité au catalogue

Disponibilité (sous réserve d'inscriptions suffisantes) et conditions garanties jusqu'au 31 mars 2023.