

## Echanger, écouter, découvrir, négocier : les clés de la communication interpersonnelle

### *Cibles et objectifs de la formation*

Cette formation s'adresse aux managers, cadres et collaborateurs qui souhaitent se doter de capacités à mieux communiquer au quotidien, y compris dans les contextes où ils doivent négocier des moyens, des ressources ou des objectifs. Par une meilleure compréhension du fonctionnement humain et une plus grande curiosité à l'autre, nous verrons comment découvrir les motivations réelles de notre interlocuteur pour mieux le convaincre.

### *Bénéfices*

La plupart des difficultés dans le monde professionnel viennent de problèmes de communication. Or la réussite d'une communication est une responsabilité partagée entre celui qui émet et celui reçoit le message. Avec la formation Business & Harmonie® en communication interpersonnelle, vous aurez toutes les clés pour communiquer efficacement avec tous types d'interlocuteurs en prenant en compte les intérêts et motivations de chacun. Vous gagnerez en confort et en sécurité et serez en mesure d'obtenir de meilleurs résultats et d'éviter les conflits dans une dynamique d'interactions harmonieuses, équilibrées et constructives.

### *Exemple de problématique*

Les deux valeurs fondamentales de cette PME industrielle sont le respect et la prise en compte des besoins et contraintes respectifs de chaque collaborateur et service. La direction souhaite donc instaurer un mode de communication basé sur l'écoute et la recherche de solutions constructives gagnant-gagnant, en particulier entre le commercial et la production. Les collaborateurs de cette entreprise trouveront dans la formation Business & Harmonie® un référentiel comportemental qui leur permettra d'avoir des interactions fluides et une communication efficace. Cela contribuera au résultat global, en prenant en compte l'intérêt général ainsi que les contraintes de chacun.

### *Informations et inscriptions*

[contact@business-harmonie.com](mailto:contact@business-harmonie.com)

06 42 91 50 79

## Echanger, écouter, découvrir, négocier : les clés de la communication interpersonnelle

### *Contenu de la formation*

- Les différents types de situations de communication interpersonnelle
- Comprendre le fonctionnement humain et les principes de la communication interpersonnelle.
- Découvrir et utiliser les trois types d'intelligences : cognitive (la réflexion), somatique (le ressenti), du champ (la relation).
- Lorsque nous communiquons avec quelqu'un, quel est notre objectif ?
- Savoir être clair sur nos intentions, fixer le cadre d'un échange et gagner le droit de poser des questions.
- La découverte de l'autre :
  - Le questionnement pertinent : savoir poser les bonnes questions en fonction de ce que nous voulons découvrir.
  - Les différents types de questions, en particulier celles qui nous permettront de découvrir les réelles motivations de notre interlocuteur.
  - L'écoute active : une réelle preuve d'intérêt.
  - Le silence, cet ennemi qui nous veut du bien.
  - La reformulation ou comment nous assurer d'une totale compréhension.
- Identifier et clarifier les généralisations, les omissions et les distorsions dans l'expression de notre interlocuteur.
- Le fondamentaux de la négociation :
  - Définition d'une négociation.
  - L'enjeu lié au résultat versus l'enjeu lié à la relation : trouver le bon équilibre.
  - La préparation de la négociation pour gagner en flexibilité tout en restant déterminé sur nos intentions.
  - Adapter notre comportement en fonction des circonstances et des attitudes de notre interlocuteur.
  - Les principes à ne pas négliger pour nous amener à une conclusion positive.
- L'art de l'argumentation ou comment exprimer notre point de vue avec sincérité et en prenant en compte l'autre.
- Entraînement intensif sur chaque point de la formation et coaching avec l'apport des feedbacks du groupe et du formateur.
- Synthèse de la formation : ancrage des acquis, les points à travailler.
- Le pont vers le futur : engagement à mettre en œuvre.
  - Comment allez-vous communiquer désormais ?
- Bilan de la formation