

IV. Améliorer sa capacité de communication dans des situations d'interaction

1. Analyser le processus de communication interpersonnelle

- ✚ Situer la communication interpersonnelle dans son environnement
 - les formes en fonction du contexte, de l'objectif, du canal.
 - les déterminants : perception, représentation, valeurs, croyances.
 - l'environnement social et culturel, interculturel.
 - le poids de l'institution

- ✚ Analyser les éléments constitutifs du processus de communication interpersonnelle
 - l'interaction, attitudes et comportements, rôles et statuts
 - les signes non-verbaux : gestes, postures, territoires, espace et temps, signes sensoriels

- ✚ Identifier les obstacles à la réussite d'une communication
 - la non-prise en compte de l'environnement
 - le non-dit, le dialogue de sourds, l'attitude conflictuelle, la mauvaise qualité du message

2. Améliorer sa capacité de communication en face à face

- ✚ S'évaluer dans la relation interpersonnelle
 - les tendances individuelles en face à face : les échelles d'attitude, les outils d'évaluation et d'évolution et leurs limites
- ✚ Identifier les objectifs et les attitudes liés aux divers types d'entretien
 - les différents entretiens : enquête, motivation, embauche, téléphonique
- ✚ Écouter et échanger en interaction
 - l'écoute active : la reformulation, le questionnement
 - jeux de rôle et exercices d'observation ; la négociation

3. Améliorer sa capacité de communication en groupe

- ✚ Analyse les interactions dans un groupe
 - foules, assemblées, groupes et sous-groupes
 - simulation et observation des interactions, des rôles, du climat dans un groupe restreint
- ✚ Participation efficace au travail d'un groupe
 - la participation, l'expression, la productivité
- ✚ Préparation, organisation et conduire une réunion
 - typologie des réunions en fonction des objectifs
 - la préparation et l'organisation matérielle
 - la conduite en fonction des objectifs : production/régulation