

# MANAGEMENT D'ÉQUIPE : COMMUNIQUER EFFICACEMENT

## 1 – Connaitre les notions de base de la communication

- L'école de Palo Alto : principes de communication interpersonnelle
- Le schéma de la communication
- Le cadre de référence et les freins à la communication
- Le modèle VAKOG : les canaux de communication
- La synchronisation

## 2 – Adapter sa communication

- Repérer les situations de communication
- Structurer son message
- Pratiquer l'écoute active
- Identifier les grands styles de communication
- Comprendre l'impact des émotions dans la communication
- Vérifier la qualité de son message

## 3 – Utiliser le feedback au mieux

- Utiliser le feedback au mieux
- Un feedback : pour quoi faire ?
- Les différents types de feedback
- La méthode DEESC
- Le recentrage et le recadrage
- Un feedback : comment le réussir ?

## 4 – Communiquer en situation difficile

- Repérer une situation difficile
- Discerner quiproquo de malentendu ?
- Comment se préparer personnellement ?
- Utiliser la communication non violente
- Appliquer les bonnes pratiques



**OBJECTIF : MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION MANAGÉRIALE**



**PUBLIC : MANAGERS**

