Programme de Formation

MIEUX COMMUNIQUER POUR MIEUX COOPERER : LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE, LE REFLEX RELATIONNEL

Organisation

Durée : 20 heures et 15 minutes

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

La formation s'adresse aux agents des administrations locales et régionales bruxelloises, désireux de parfaire leurs compétences en communication interpersonnelle.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de cette formation en communication interpersonnelle, vous serez capable de :

- Maîtriser les fondamentaux de la communication pour garantir la clarté de vos messages.
- Décoder le non-verbal et identifier les filtres qui influencent la perception.
- Réguler vos émotions et comprendre les mécanismes cérébraux en jeu lors des interactions professionnelles.
- Développer une posture assertive grâce à l'écoute active, la reformulation et le processus OSBD (Observation, Sentiment, Besoin, Demande).
- S'adapter à la diversité en gérant les dimensions interculturelle et intergénérationnelle au sein de vos équipes

Description

CONTEXTE

Dans un environnement professionnel complexe, la qualité de vos échanges est le moteur de votre efficacité et du bien-être au travail. Cette formation de 3 jours vous offre des outils concrets pour transformer vos interactions quotidiennes en leviers de réussite.

CONTENU

Le programme est structuré autour de trois axes majeurs :

- Les bases et les styles de communication

Comprendre les mécanismes de la communication, repérer les obstacles, et identifier votre propre style dominant pour mieux vous adapter à vos interlocuteurs.

- L'intelligence émotionnelle et l'assertivité

Apprendre à dire non avec respect, pratiquer le questionnement de qualité, et utiliser ses émotions comme un guide plutôt que comme un frein.

- L'intelligence collective et la diversité

Explorer les axes de différenciation culturelle et utiliser la méthode du codéveloppement professionnel pour résoudre des situations réelles de terrain.

Modalités pédagogiques

Cette formation privilégie une approche inductive et active :

- Apprentissage par le jeu : utilisation de supports ludiques comme les briques LEGO®, le photolangage et des "Energizers" pour stimuler la créativité et la mémorisation.
- Mises en situation concrètes : jeux de rôles inspirés de vos réalités de terrain, analyses de séquences de films et exercices pratiques de reformulation.
- Codéveloppement : sessions de travail en groupe pour analyser collectivement des situations complexes et faire émerger des solutions partagées.
- Format hybride : sessions présentielles enrichies par des activités asynchrones volontaires (auto-observations, exercices pratiques) pour ancrer les acquis dans la durée.