



# INSTITUT UNIVERS

Tel: 034 33 48 64 | Mob: 0561 790 453 | Email: institutunivers@hotmail.fr  
Address: Rue Aissat Idir - Akbou 06001 - Bejaia | Site Web: institut-univers.com

## COMMUNICATION EN ENTREPRISE : LA COMMUNICATION INTERNE

### Communication

**Durée:** 03 Jours

**Cible:**

Toute personne soucieuse de trouver, dans le cadre de l'entreprise, des solutions en adéquation avec les enjeux de communication et de partage de l'information

**Objectif:**

Mieux communiquer en interne grâce à l'acquisition d'outils et méthodes au service de l'activité.

**Programme:**

**1- Le processus de la communication**

- Les bases de la communication (langage et paralangage, écoute active, reformulation, empathie) ;
- Les obstacles à la communication (barrières sémantiques, perception, rumeur, statut),

**2- La communication interne et externe**

- Les stratégies de communication :
  - Comment informer : impact et critères de qualité de la communication ;
  - Élaborer un plan de communication : (objectifs SMART, publics cibles à rejoindre, contenus à transmettre, modes de communication, calendrier des activités, personnes responsables et ressources matérielles et budgétaires requises.
- La communication orale (techniques d'entretien, de réunion, et cohésion de groupe.)

**3- La motivation au travail**

La théorie des besoins ;  
Les mécanismes de la motivation.

**4- Les relations de travail**

- Style de direction et management comportemental ;
- Comportements et attitudes au travail / des partenaires internes et externes de l'entreprise ;
- Gestion des situations difficiles et conflits.
  - Méthode interactive permettant d'impliquer en permanence les participants, en

les faisant réfléchir sur leurs pratiques actuelles et leurs conséquences.

- Concepts : analyse transactionnelle (AT) et programmation neurolinguistique (PNL)
- Présentation PowerPoint, études de cas, tests et exercices pratiques, jeux de rôles filmés.

**Document de lecture, fiches mémo et fiches atelier**