

Communiquer dans les situations de travail

Objectifs Gagner de l'aisance et de l'efficacité dans sa communication en situation de travail

- Repérer les éléments en jeu dans la communication de face à face
- Pratiquer les attitudes qui facilitent la communication
- Construire un message concis, précis et adapté à l'interlocuteur,

Public Toute personne qui entre en interaction avec les autres dans l'exercice de ses fonctions

Méthodes Pédagogie axée sur la participation des stagiaires : partage et analyse des situations amenées par les participants; mises en situation ; jeux de rôles ; exercices en sous-groupes et en individuel ; questionnaires ; apports méthodologiques et théoriques.

Durée : 3 jours (2+1)

Contenu

Repérer les éléments en jeu dans la communication de face à face

- Connaître le schéma de communication, les cadres de références, les distorsions, la déperdition d'information
- Identifier les enjeux, les rôles
- Repérer le rôle du non verbal dans le processus de communication
- Différencier les faits objectifs et concrets des jugements de valeurs

Pratiquer les attitudes qui facilitent la communication

- Respecter les phases de la relation interpersonnelle : prise de contact, déroulement, conclusion
- Savoir écouter, questionner et reformuler : les principes de l'écoute active
- Identifier les attitudes qui freinent la communication : fuite, manipulation, opposition
- Gérer les situations délicates par une attitude assertive : recevoir ou faire une critique, refuser, mettre fin à une conversation , faire face à l'agressivité ... ;
- Se connaître et reconnaître les différences entre les individus, savoir s'adapter : les préférences cérébrales, cerveau gauche, cerveau droit

Délivrer un message concis, précis et adapté

- Identifier les différents types de contacts, leur cadre, leurs enjeux
- Analyser la situation, définir son objectif, se préparer et agir : expliquer, rechercher ou transmettre de l'information...
- Organiser l'information pour une transmission efficace