



MIEUX COMMUNIQUER

PUBLIC

- Toute personne amenée à communiquer dans son environnement professionnel

PREREQUIS

- Aucun

MODALITES PEDAGOGIQUES

- Exposés dynamiques et interactifs
- Mises en situations professionnelles
- Analyse de situations, jeux de rôles, entraînements, partage de bonnes pratiques

MODALITES DE SUIVI ET D'EVALUATION

- Questionnaires
- Exercices
- Observations en situation de travail

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier le rôle et la responsabilité déterminante de la communication dans la fonction opérationnelle de l'encadrement
- Identifier ses besoins d'information par rapport à la mission mais aussi ceux de son équipe
- Mettre en œuvre des outils de communication performants
- Développer l'assertivité et augmenter ses potentialités de dialogue

PROGRAMME

Connaître les principes fondamentaux de la communication

- Schéma et règles de base de la communication
- Les éléments clés d'une communication efficace
- Les cadres de références : la communication intergénérationnelle
- L'écoute active : apprendre à bien questionner pour comprendre les situations, identifier les problèmes
- La relation gagnant-gagnant ou comment mettre de l'énergie pour aller de l'avant dans les relations

Développer un comportement assertif

- Définir son rôle et préciser sa mission dans son environnement : légitimité, crédibilité, reconnaissance
- Apprendre à critiquer de manière constructive, accepter d'être critiqué
- Remplacer les comportements de fuite, d'agressivité ou de manipulation par l'affirmation de soi
- Savoir faire une demande, formuler un refus, savoir recadrer
- Distinguer faits, opinions, sentiments, faire preuve d'objectivité

Favoriser la communication dans le travail d'équipe

- Comprendre les différents types de communication : "top down, bottom up, etc." et l'impact sur le travail d'équipe
- Communication et cohésion d'équipe
- Communication et performance de l'équipe
- Comprendre les enjeux de la communication et les jeux psychologiques

Savoir gérer les situations délicates

- Comprendre les causes et les mécanismes des conflits
- Repérer les différents types de conflits : malentendu, conflit d'intérêts, conflit de valeurs, ...
- Sortir des malentendus pour aller vers des compromis ou des accords



1 230 € HT
par personne



3 à 6
participants



3 jours



Planification tout au long de
l'année, sur réservation