

Communication au travail

Objectifs

- Développer ses capacités communicationnelles et relationnelles en situations professionnelles
- Comprendre les principes de base de la communication
- Connaître ses ressources
- Développer sa capacité d'écoute
- Construire des relations de travail positives

Public concerné

Toute personne souhaitant développer sa communication interpersonnelle dans différentes situations professionnelles

Durée

1 jour (7 heures)

Effectifs

8 participants maximum

Moyens pédagogiques

- Tableau blanc / paperboard
- Vidéoprojecteur
- Support de cours
- Mises en situation et jeux de rôle

Prérequis

Aucun

Animateurs

Formateur expérimenté

Accès aux locaux

Locaux conforme à l'accueil des personnes à mobilité réduite

Méthodes pédagogiques

- Magistrales
- Interrogatives
- Démonstratives
- Actives
- Expérientielles

Evaluations et suivi de formation

- Evaluation préalable et évaluation à chaud
- Questionnaire de satisfaction
- Remise d'une attestation de formation

Communiquer, la clé d'un échange positif

- Communiquer et/ou informer
- Le schéma de communication : rôle de l'émetteur et du récepteur
- Repérer les pièges de la communication et identifier les situations sensibles dans son environnement professionnel
 - Analyser la situation
 - Communication et perception
 - Les sources d'erreurs, comment les reconnaître et les résoudre
- Diagnostiquer ses points forts et ses points à améliorer en situation de communication
- Mettre en place une stratégie et des moyens pour mieux communiquer

Mieux communiquer

- S'affirmer positivement
 - Développer la maîtrise de soi
 - Savoir dire non
 - Adresser des messages « le Je »
- Développer son sens de l'écoute
 - Ecoute active
 - Le verbal et le non-verbal
 - Le feed back : écouter et reformuler
 - Comprendre et tenir compte
- Vivre et gérer des situations interpersonnelles tendues
 - Etablir un scénario gagnant / gagnant
 - Valoriser

Informier et s'informer

- Recueillir des informations (hiérarchie, collaborateurs, pairs...)
 - Formaliser son besoin, écouter et observer
 - Poser des questions précises : les questions investigatrices
 - Recueillir, sélectionner
 - Hiérarchiser
- Transmettre une information
 - Ecrite ou orale
 - Leurs caractéristiques
- Donner un sens à l'information
 - Le quadrilatère : locuteur, auditeur, circonstances, contenu
 - Expression : audible, claire, vivante
 - Faire accepter un projet
 - Transmettre une information à différents interlocuteurs
- Adresser des messages complexes
- De la consigne à la demande