



> EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE COMMUNIQUER EFFICACEMENT DANS SES RELATIONS DE TRAVAIL

PUBLIC

Toute personne désirant se perfectionner en communication interpersonnelle.
Pré-requis : Maîtriser les savoirs fondamentaux.

OBJECTIFS

À l'issue de la formation, le stagiaire devra être capable de :

- Développer son aisance et son efficacité relationnelle
- D'établir des relations constructives et de coopération avec son environnement professionnel
- Renforcer sa contribution personnelle au sein de l'équipe de travail et avec les autres services

DURÉE

3 jours.

CONTENU

Fondamentaux de la communication interpersonnelle

- La perception et les sources de blocages
- Le schéma de la communication et les règles de base pour une communication efficace
- Les ressources de la voix et de l'expression non verbale
- L'écoute et ses techniques : savoir questionner, savoir reformuler
- L'établissement d'un climat positif et de confiance

Assurer la clarté de l'information

- La qualité de l'information : un enjeu individuel et collectif
- Définir l'objectif à atteindre : informer, expliquer, convaincre...
- Structurer le message
- Adopter un langage clair, précis et positif
- Vérifier la bonne compréhension de l'interlocuteur

Mieux communiquer dans l'équipe avec la hiérarchie, avec les autres services

- La notion de client interne, l'état d'esprit de service et le renforcement de la synergie collective
- La prise en compte de l'interlocuteur et de ses attentes
- Le choix du moment de la communication
- Le choix du registre de communication approprié
- Formuler des demandes efficaces
- Argumenter et valoriser son point de vue
- Traiter les contradictions, les objections
- Négocier et trouver ensemble des solutions
- S'informer auprès de sa hiérarchie

Traiter les situations difficiles

- Les règles d'or de la gestion des tensions
- Gérer l'agressivité
- Gérer la mésentente et les conflits
- Éviter les pièges des rumeurs, de la critique

VOS CONTACTS

02 99 52 54 52 (35)
02 97 76 00 55 (56)
02 96 58 69 86 (22 et 29)

DATES ET TARIFS

Calendrier actualisé en ligne ou format papier sur demande

LIEUX

Brest, Lorient, Quimper, Redon, Rennes, Saint-Brieuc

VALIDATION

Remise d'une attestation de compétences.

MODALITÉ D'ÉVALUATION

Grille d'évaluation / mises en situation individuelles et collectives.

DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants.
Exercices d'entraînement individuels et en groupe par des mises en situation.
Enregistrement vidéo suivi d'analyses et de conseils. Chacun reçoit des conseils personnalisés et enrichit sa pratique.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET ENCADREMENT

Utilisation de vidéo.
Une documentation est remise à chacun.