

COMMUNIQUER EFFICACEMENT



OBJECTIFS

- Connaître les techniques de base de la communication interpersonnelle
- Prendre conscience de son fonctionnement en situation de communication
- Communiquer avec les autres de manière plus sereine et efficace
- Etablir une relation d'écoute et de dialogue au sein de son équipe, avec ses interlocuteurs



PROGRAMME DE FORMATION

Les bases de la communication

- Les différents types de communication :
Verbales, para verbales (articulation, diction), non verbales (le corps, le regard)
- L'expression orale :
Le fond :
 - . Entraînement à l'organisation et à l'expression de ses idées
 - . structure et contenu du message, choisir les mots qui portent
 - . Adopter un langage clair, précis et positifLa forme
 - . Savoir parler sans agresser, mise en phase ton de la voix/formulations, le regard, la place du silence, la position du corps

Les techniques de communication

- Le cadre de référence, le système de valeurs
- L'écoute active
- La reformulation
- La synchronisation
- Les techniques de questionnement
- La différence entre jugement et évaluation dans le questionnement
- Vérifier la compréhension de son message

La communication

- Les mécanismes de base de la communication : comprendre le fonctionnement d'un individu
- Identifier son style dans l'interaction et déterminer ses axes de progrès
- Les obstacles à la communication efficace
- Les éléments facilitateurs de la communication : forme, contenu du message, vecteurs de la communication...

Exercices de communication en situation professionnelle

- Prendre la parole avec plus d'aisance
- Faire une demande à un subordonné, à sa hiérarchie
- Recueillir et transmettre l'information : prendre en compte les besoins de son interlocuteur
- Savoir dire « non »
- Faire face à une situation de refus, de blocage
- Transmettre une consigne clairement
- Mener un entretien



METHODES PEDAGOGIQUES

- Recherche collective de solutions aux difficultés rencontrées
- Apport d'outils et de méthodes opérationnels
- Travail à partir de situations vécues par les stagiaires



PREREQUIS

- aucun



RECONNAISSANCE A L'ISSUE DE LA FORMATION

- Attestation de capacités



MODALITES PRATIQUES

Durée : 3 jours soit 21 heures

Lieu : AFPI LDA

Pour les personnes en situation de handicap, nous contacter.

