

COMMUNICATION ET RELATIONS DE TRAVAIL



OBJECTIFS

- Prise de conscience de son propre mode de communication : en quoi est-il un moteur ou un obstacle à la relation ?
- Se donner les moyens de créer des conditions favorables à la transmission du message, à la compréhension d'une demande, à l'élaboration d'un climat de confiance...
- Maîtriser le principe de la communication interpersonnelle efficace
- Savoir mieux se faire respecter et se respecter soi-même
- Faciliter la mobilisation de l'énergie et des compétences de vos collaborateurs par une communication adaptée
- Identifier des départs de conflits et les faire évoluer favorablement
- Se situer dans une équipe de travail dans le respect de sa personnalité, de son rôle et de sa mission.
- Maîtriser la communication dans le cadre d'une réunion, d'un entretien individuel ou en groupe.



Contenu

Analyse du processus de communication verbale et non verbale

- Adéquation et inadéquation entre nos propos et nos comportements.
- messages implicites et explicites

Analyse de ses atouts et de ses faiblesses à entrer en communication avec l'individu et le groupe

- Savoir se positionner dans une relation de travail, dans le respect de soi et des autres
- Identifier ses interlocuteurs et leurs attentes en terme de communication

Savoir prendre en compte les besoins des autres dans le respect d'une dynamique professionnelle

- Pratique de l'écoute active et de la reformulation.
- Conflit et négociation

Savoir s'affirmer sans agressivité et sans peur

- Exprimer une remarque, un besoin... dans une logique positive
- Maîtrise de la technique du feed-back.

Apprendre à transmettre une information claire

- Argumentation
- Réfutation
- Stratégie d'objectifs



Présence

- 3 jours de formation
- Durée : 21 heures.

