

Améliorer sa communication en milieu professionnel

Public concerné

- > Tout public

Durée

2 journées soit 14h de formation.

Pré-requis

Diagnostic préalable nécessaire : fiche d'analyse des besoins à compléter en amont

OBJECTIFS PROFESSIONNELS

Développer ses compétences dites "soft skills":

- > Disposer des outils pour s'affirmer face à des situations à enjeux
- > Maîtriser plusieurs outils de communication sans violence
- > Développer une nouvelle manière d'appréhender la communication
- > Développer son assertivité
- > Savoir reconnaître les échanges sans issues

PROGRAMME

Maîtriser les différents modes de communication

- > L'impact de la communication verbale
- > L'impact des communications non verbale et para verbale
- > L'utilisation de la proxémie

Poser les conditions du dialogue : notion sur la "vision du monde"

- > Parle-t-on réellement du même sujet ?
- > Ce sujet est-il d'égale importance pour chacun ?
- > Est-on d'accord sur la signification des termes/mots utilisés ?

Connaître les cadres de références

- > Repérer les cadres de références de son interlocuteur
- > Comprendre ses propres cadres de référence

Cas pratique : Analyse de situations difficiles vécues : repérer ce qui aurait pu être dit ou fait autrement ; oubli de la communication non verbale, mauvaises conditions du dialogue, inattention aux cadres de références... Mise en commun des analyses

Améliorer sa communication en milieu professionnel

La gestuelle et l'attitude bienveillante

- > Les différentes formes de respect
- > L'importance du silence et de l'écoute active

Les mots bienveillants

- > Le choix du vocabulaire
- > Les tournures de phrases,
- > La relance de l'échange,
- > Le feed-back constructif (proposer des améliorations sans blesser)

Les outils de la communication non-violente

- > L'observation des faits sans jugement
- > La description des sentiments que cela me produit
- > L'expression de son besoin face à la situation
- > Formuler une demande sans violence

Cas pratique : Sur des situations proposées, s'entraîner à pratiquer les 4 étapes de la communication non violente. Echange sur les difficultés et les avantages de cette méthode.

Découvrir la méthode DESC (savoir argumenter pour convaincre)

- > Les 4 étapes de la méthode DESC de Sharon A. et Gordon H.
 - D = Décrire les faits
 - E = Exprimer nos Emotions
 - S = Spécifier des Solutions
 - C = Conséquences et Conclusion

Cas Pratique : Sur des situations professionnelles réelles s'entraîner à pratiquer les 4 étapes de la méthode DESC. Echange sur l'intérêt et les difficultés d'énoncer une part de ses émotions pour donner du poids aux solutions proposées.

Développer son assertivité : identifier son profil assertif dans un cadre professionnel

- > Être soi-même, c'est accepter autrui
- > Identifier ses comportements inefficaces

Améliorer sa communication en milieu professionnel

L'affirmation de soi dans la vie professionnelle

- > Les situations stressantes
- > Savoir dire non et comment dire non
- > Faire face à la critique et aux menaces
- > L'art du compromis ou aboutir à des solutions applicables

Les pièges de la communication

- > Les doubles sens, les mots et les expressions floues
- > Les jargons professionnels

Améliorer sa communication en milieu professionnel

MODALITÉS DE LA FORMATION

Assistance et moyens pédagogiques

- > Description des différentes situations pédagogiques
- > Mises en situation

Supports pédagogiques

- > Support de formation
- > Exercices, autodiagnostic, questionnaire
- > Mise en situation et étude de cas pratique

Suivi de l'exécution et appréciation des résultats

- > Justificatifs permettant d'attester la réalisation des travaux demandés au stagiaire
- > Informations et données relatives au suivi de l'action, à l'accompagnement et à l'assistance du stagiaire
- > Évaluations formatives qui jalonnent ou terminent la formation

Une attestation de suivi et d'encadrement où figureront la durée des séquences et les dates d'évaluation pourra également être établie à l'issue de la formation.

CONDITIONS TARIFAIRES

Intra-entreprise :

A définir en fonction du nombre d'apprenants, de la personnalisation nécessaire, des frais de déplacement et des frais pédagogiques (reprographie, matériel)

Délai d'accès : « Notre organisme de formation s'engage à répondre sous 48h à toute demande d'information relative aux actions de formation. Une fois le contact établi, nous envisagerons conjointement la date la plus appropriée en fonction de vos besoins et de vos enjeux. Sauf cas particulier, la mise en place de la formation pourra se faire dans les deux mois suivant votre demande. »

Modalités d'accès handicap : Formations réalisées dans les locaux de l'entreprise ou de l'organisme de formation qui aura pris les dispositions. L'organisme de formation prendra les dispositions nécessaires en amont de la formation et en concertation avec l'entreprise et le stagiaire

Le + de la formation

- > Exercices pratiques individualisés
- > Jeux de rôles et exercices collectif
- > Utilisation du photolangage pour se surprendre