

COMMUNIQUER EFFICACEMENT

Objectif

Connaître les mécanismes fondamentaux de toute communication.

Utiliser les techniques et les outils de communication en situation de face à face et en groupe.

Destiné aux

Personnels d'encadrement et techniciens.

Déroulement du stage

Travail de groupe pour mise en commun des expériences.

Etude de cas réels avec propositions de solutions et critique commune, afin d'affiner les méthodes d'analyse et d'appréciation.

Exposés / débats, jeux de rôles.

Vidéo et analyse de situations communes.

Spécificité du stage

Analyse personnalisée du modèle de communication des participants.

Enrichissement personnel utile à toute personne amenée à communiquer.

Echanges d'expériences entre les participants.

3 jours

1 100 € HT par participant

Sur site (en intra) nous pouvons adapter ce programme à vos besoins spécifiques.

Programme

Définition et conceptualisation

Travaux et apports théoriques sur la fonction du langage et de l'écrit.

- Les développements actuels concernant la communication
- La communication duale : reconnaître les facteurs logiques et affectifs existant dans la communication
- Le schéma de la communication
- Mettre en évidence les effets du cadre de référence des perceptions sur la communication
- Apprendre à s'exprimer et à transmettre l'information
- La prise de parole, ce qu'il faut savoir dire et savoir faire
- Lire et écrire pour communiquer.

Les obstacles de la communication

- Réfléchir sur les blocages réels ou imaginaires ; proposer des améliorations
- Obstacles relatifs à l'émetteur
 - éléments objectifs
 - éléments de personnalité
 - éléments psychologiques
- Obstacles relatifs au canal de communication
- Obstacles relatifs au récepteur
 - éléments objectifs
 - éléments de personnalité
 - éléments psychologiques.

Les solutions et remèdes

- Les 15 remèdes pour améliorer sa communication :
 - au niveau de l'émetteur
 - au niveau du récepteur
 - au niveau du canal de communication.

Acquisition de méthodes d'observation

- Techniques d'écoute
- Techniques d'observation.

Perception et communication

- Communication d'une information et effets de la gestualité et du vocal dans l'énoncé
- Participation de la mimique, du geste et de la voix à l'argumentation.
- Le corps et la communication.
- La communication dans le groupe de travail
- Les différents statuts des personnes
- La dimension relationnelle dans une équipe de travail
- La dualité des échanges
- La prise de décision
- Les dysfonctionnements éventuels
 - les difficultés à communiquer
 - les déformations
 - la non-compréhension
 - l'interprétation
 - la perception d'autrui
 - la communication orale (réunion, interview, dialogue)

Synthèse