

Devenir des experts de la communication

2 jours

Clientèle visée :

Gestionnaires

Méthodologie :

- Mises en situation
- Jeux de rôles
- Grilles d'observation
- Outils de mesure
- Ateliers et plénières
- Théorie minimale

Introduction

Rien ne peut donner confiance à un gestionnaire autant que le sentiment de maîtriser l'art de communiquer avec ses semblables. La plupart des gens communiquent toute leur vie sans avoir appris à communiquer, mais la gestion est un rôle et la communication qu'on y pratique peut devenir un art, quand elle est portée par plus de conscience et soutenue par quelques techniques.

Objectif :

Savoir interagir pour réussir ses relations fonctionnelles.

Contenu :

- Savoir écouter
 - Communiquer pour bâtir la relation
 - Outil de base : Le processus naturel de la communication
 - Deux types de relations : personnelles et fonctionnelles
 - Les trois niveaux de la relation : physique, intellectuel, affectif
 - Gérer le contact : gérer la tension, gérer l'intention, gérer l'attention, gérer la présence physique, gérer les différences et les points communs
 - Gérer les interactions : savoir écouter la personne et son message
 - Réception des messages : reflet, reformulation, réception des émotions, réception des opinions
 - Être conscient de ses propres émotions et savoir les gérer
- Savoir intervenir
 - Vaincre la peur d'intervenir
 - S'affirmer sans dominer
 - Distinguer personnes et comportements
 - Faire des interventions brèves
 - Éviter les justifications inutiles
 - Intervenir efficacement

Devenir des experts de la communication

Suite

- Stratégies d'intervention
 - S'exprimer en JE
 - Savoir reformuler et faire reformuler
 - Gérer les divergences d'opinions
 - Donner et demander du feedback
 - Savoir poser des questions
 - Être stratégique dans ses interventions
 - Cultiver la critique constructive