

COMMUNIQUER EFFICACEMENT

OBJECTIFS

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

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Formation interactive
- Travail à partir de situations vécues par les stagiaires

PRÉ-REQUIS

- Etre amené à encadrer une équipe

RECONNAISSANCE

- Attestation de capacités

MODALITÉS PRATIQUES

- Durée : 3 jours

MANAGEMENT – RESSOURCES HUMAINES



PROGRAMME

Les techniques de communication

- Le cadre de référence, le système de valeurs
- L'écoute active
- La reformulation
- La synchronisation
- La différence entre jugement et évaluation dans le questionnement

La communication du Manager

- Les mécanismes de base de la communication : comprendre le fonctionnement d'un individu
- Les obstacles à la communication efficace
- Les éléments facilitateurs de la communication : forme, contenu du message, vecteurs de la communication...

Communiquer en situation professionnelle

- Faire une demande à un subordonné, à sa hiérarchie
- Faire face à une situation de refus, de blocage
- Recueillir et transmettre l'information : prendre en compte les besoins de son interlocuteur
- Identifier son style dans l'interaction et déterminer ses axes de progrès
- La communication orale : un mode d'interaction clé pour le Manager
- Savoir dire « non »
- Transmettre une consigne clairement
- Mener un entretien



CONTACT

Saint-Etienne :

Sophie JOUENNE – Tél : 04 77 92 89 90

E-mail : sjouenne@citedesentreprises.org

Roanne :

Gaëlle ALIX – Tél : 04 77 68 49 69

E-mail : galix@citedesentreprises.org