

MANAGEMENT

MAITRISER LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE AU QUOTIDIEN

OBJECTIFS : Communiquer, comprendre et se faire comprendre, anticiper et apaiser

- Développer son efficacité personnelle dans les relations de travail
- Mieux analyser les réactions de son entourage afin d'adapter une conduite efficace et positive

PROGRAMME

- Se situer par rapport à soi et aux autres
 - Inventaire des situations de communication et des difficultés rencontrées habituellement par les participants
 - Définition des règles de la communication interpersonnelle
 - L'importance du facteur verbal et non verbal dans la communication
 - L'importance de l'écoute et de la reformulation
 - La pratique de l'empathie
- Le travail en équipe : établir des relations positives et efficaces
 - Les types de communication (ascendante, descendante et transversale) et leur contenu
 - Les critères de la bonne communication en entreprise
 - Analyse des réseaux de communication en interne et des modes de circulation de l'information
 - Mettre en œuvre un langage performant par rapport à un objectif posé
 - Exercices concrets sur l'optimisation de la communication en équipe
- Améliorer la circulation des informations pertinentes pour optimiser l'efficacité du travail au sein d'une équipe
 - Le pourquoi de la communication au sein de l'entreprise (contexte et objectifs)
 - Définition des interlocuteurs concernés par cette communication (qui)
 - Le contenu de la communication (quoi)
 - Comment aborder une démarche d'explication, de compte-rendu ou d'exposé
 - Les outils de la communication interne
- Gérer les situations de communication relationnelles difficiles
 - Savoir détecter la montée d'un conflit, identifier les conflits cachés
 - Savoir identifier l'origine de la critique ou de l'agression
 - Clarifier la distribution des rôles au sein du conflit
 - Comment temporiser et prendre du recul, gérer son stress

PRÉ-REQUIS Conditions de réussite

- Salariés ayant à communiquer en interne avec les différents interlocuteurs de l'entreprise
- S'impliquer lors de la formation
- Être en mesure de mettre en pratique les techniques présentées lors de la formation

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation par le formateur : mise en situation et reformulation

INTERVENANT

- Formatrice professionnelle et coach certifiée, 18 ans d'expérience en entreprise en tant que manager

MODALITÉS *

- Durée : 14 heures sur 2 jours
- 1 à 8 participants.
- Méthodes : apports théoriques, échanges, mises en situation.
- Supports remis : documents pédagogiques et techniques

* CONTENU : Le contenu et l'organisation de la formation seront adaptés à la demande et aux spécificités du client.



ZA de Kerannou - 29250 Saint Pol de Léon



contact@fedr.fr



02 98 15 81 15



fedr.fr

SARL capital de 8000€ - Siret 499 456 473 00010 - Organisme de Formation N°53 29 08206 29 déclaré auprès de la préfecture de Bretagne