



COMMUNIQUER EFFICACEMENT DANS
TOUTES LES SITUATIONS PROFESSIONNELLES
« Simple comme Bonjour »

Parc d'Affaires du Tronchon
12 rue Jean Elysée Dupuy 69410 CHAMPAGNE AU MONT D'OR.
Tél : 04.72.52.17.30
<http://www.web-dicom.fr> - e-mail : contact@web-dicom.fr

COMMUNIQUER EFFICACEMENT DANS TOUTES LES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

OBJECTIFS

- Se situer dans son rôle d'acteur communicant au sein de l'organisation professionnelle
- Connaître son profil de communicant et ses dominantes
- S'adapter efficacement à ses différents interlocuteurs
- Faire passer le bon message à tous les niveaux
- S'affirmer positivement dans une relation
- Gérer les situations de communication délicates
- Diminution de la remontée des problèmes le long de la ligne hiérarchique

METHODES PEDAGOGIQUES

Notre principale préoccupation est que chaque participant puisse transposer dans son contexte de travail quotidien les acquis de la formation. Cela se traduit concrètement par une pédagogie active, basée sur :

- Travaux en sous-groupes autour d'études de cas issues de la réalité professionnelle des participants
- Mises en situation vidéoscopées
- 3AS : Action, Analyse, Amélioration, Synthèse
- Apports didactiques vidéoprojetés
- Remise d'un document pédagogique de synthèse

DUREE

- 1 jour

NOMBRE DE PARTICIPANTS PAR GROUPE

- 8 maximum

PROGRAMME DE LA FORMATION

1. LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE DANS LE CONTEXTE PROFESSIONNEL

- Les trois dimensions de la communication
- Le schéma de la communication
- Les phénomènes filtre et leurs effets sur les perceptions croisées
- Application de ces concepts aux situations professionnelles des participants

2. CONNAITRE SON PROFIL DE COMMUNICANT ET SES DOMINANTES

- Les 5 composants du dialogue
- Les 2 composantes efficaces en situation de face à face : écoute & affirmation de soi
- Étude des impacts de ces composantes du dialogue sur le résultat d'un face à face
- Dépouillement des autodiagnostic et apports en synthèse

3. S'ADAPTER EFFICACEMENT A SES DIFFERENTS INTERLOCUTEURS PROFESSIONNELS

- Typologie utilisable dans les relations professionnelles
- Comment mieux comprendre les différentes personnalités de ses interlocuteurs et s'y adapter ?
- Les écueils classiques de la communication interpersonnelle : illusion d'évidence, cadre de référence
- Comment identifier son profil et mieux l'utiliser en situation de communication ?

4. FAIRE PASSER LE BON MESSAGE A TOUS LES NIVEAUX

- Les conditions efficaces de réception d'un message et de transmission des consignes (3C, 3 Dire, Vous/Moi/Nous)
- Une méthode de structuration de ses réunions : le TOPO
- Les techniques d'explication

5. S’AFFIRMER PROSITIVEMENT DANS SA FONCTION, SON ROLE

- La projection de ses craintes sur son interlocuteur (effet de halo)
- Le choix des mots et des expressions valorisantes
- Les conditions d’une affirmation positive : permission / protection / puissance
- Les ressources de chacun pour surmonter les situations délicates : méthodes d’ancrage et de réactivation

6. IMPLIQUER L’AUDITOIRE ET ANIMER DES DEBATS SELON DIFFERENTS CONTEXTES DE TRAVAIL

- Prendre la parole dans un contexte délicat : comment anticiper ?
- La gestion des interactions avec les participants
- La gestion de l’opposition : « l’édredon », « le DEQ », « le disque rayé »
- Comment atteindre ses objectifs en réunion de travail ?

7. SYNTHESE ET EVALUATION DU STAGE

- Pistes d’actions envisagées
- Questionnaires d’évaluation et tour de table