



PROBLEMATIQUE

Quelle que soit la fonction que l'on occupe dans l'entreprise, la maîtrise de la communication, avec ses pairs, ses supérieurs hiérarchiques, les clients, les fournisseurs, les entreprises extérieures, est un atout primordial qui décuple l'efficacité de l'organisation.

Il faut savoir transmettre et recevoir des messages par écrit, par oral, en entretien, en réunion, les comprendre pour agir ou faire agir.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

Identifier les bases de la communication

Développer une écoute active

PUBLIC

Encadrement de proximité, souhaitant améliorer sa communication au quotidien avec son équipe, sa hiérarchie, les interlocuteurs internes et externes à l'entreprise.

CONTENU

- 1. Repérer, ce qui peut influencer, favoriser, gêner l'efficacité de la communication dans l'entreprise**
 - Identifier ce qui influence notre façon de communiquer : le cadre de référence, les croyances, les valeurs, notre mode de perception.
 - Repérer les limites de la communication orale : la mémoire, l'interprétation, la déformation des messages...
- 2. Savoir être efficace pour transmettre un message oral**
 - Utiliser une démarche type de transmission d'un message oral
 - Eveiller l'intérêt de son interlocuteur
 - Utiliser la démarche QQQQCP (qui, quoi, où, quand, comment, pourquoi)
 - Différencier les faits des sentiments et des opinions
 - Vérifier la compréhension
- 3. Savoir écouter pour mieux comprendre**

Utiliser les techniques de l'écoute active

 - La reformulation
 - Les questions fermées, ouvertes, alternatives
- 4. Analyser et améliorer sa façon de communiquer, avec ses collègues, ses collaborateurs, son responsable de service, les services supports.**
 - Lister les différents moyens de communiquer dans son service : affichage, mails, note de service, compte rendu, rapport.
 - Analyser et critiquer sa pratique, la confronter avec les autres participants.
 - Proposer des pistes d'amélioration.

DEMARCHE PEDAGOGIQUE

La communication est abordée au travers d'exercices qui mettent en évidence différentes notions : émetteur/récepteur, précision des informations, subjectif/objectif, canaux de communication.

DUREE - COUT

Date : 23 avril 2009

Durée : 1 jour

Coût : Nous contacter

