

# OUTILS DE COMMUNICATION AU TRAVAIL LIMITER LES TENSIONS

## OBJECTIFS :

La communication est le 1<sup>er</sup> levier d'action et de décision que l'on a. Qu'il s'agisse de notre vie privée ou professionnelle, nos messages et nos communications sont le reflet de nos idées, nos convictions et nos volontés. Or s'adapter à son environnement de communication, lever les obstacles possibles, choisir son mode de communication sont des compétences précieuses qui permettent d'éviter bon nombre de tensions :

- Être capable d'identifier les différentes situations de communications courantes
- Être capable d'adapter son mode de communication à son interlocuteur
- Être capable de gérer une relation orale conflictuelle

## PRE-REQUIS :

- Vouloir améliorer sa communication pro

## DUREE :

- 14 Heures, soit 2 jours

## INTERVENANT :

- Formateur qualifié

## LIEU :

- Dans votre entreprise ou dans nos locaux

## PUBLIC :

- Maximum 8 personnes

S'adresse à toute personne désireuse de monter en compétence dans ses modes de communication

## MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUE :

- Formation interactive basée sur un apport théorique et des exercices pratiques
- Travaux individuels et en groupes
- Mises en situations

## **CERTIFICATION :**

- Evaluation faite tout au long de la formation
- Attestation de formation remise le dernier jour
- Une évaluation de satisfaction sera demandée aux participants

## **MAINTIEN DES COMPETENCES :**

- Aucun

## **DOCUMENTS PEDAGOGIQUES :**

- Aide-mémoire remis à chaque stagiaire

## **PROGRAMME :**

- LE CADRE DE LA COMMUNICATION
  - o Définir la notion de « communication »
  - o Les schémas de la communication
  - o Les différents niveaux de communication
  - o Les différents types de communication, les différents langages
- LES BLOCAGES EN COMMUNICATION PROFESSIONNELLE
  - o Les bruits
  - o Les filtres
  - o Les causes de conflits
- LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION POUR LEVER LES BLOCAGES
  - o Assertivité
  - o Ecoute active
  - o Reformulation
  - o Choisir les bons canaux
- OPTIMISER SA COMMUNICATION
  - o Autodiagnostic : son style de communicant
  - o Impact des messages

BCF

ZAC de Brimont – 47550 BOE

06.74.24.76.45 817 559 941 R.C.S Agen

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 72 47 01264 47 auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine