

COMMUNIQUEZ DE MANIERE IMPACTANTE, POSITIVE ET CONSTRUCTIVE

Objectifs de la formation :

- Améliorer la qualité des échanges et le bien-être au travail en réduisant les irritants relationnels
- Pouvoir exprimer sa position ou sa demande sans agression ou reproche
- Etre plus prompt à communiquer sur le contenu des événements, leur planning, afin d'associer au mieux les autres et de prendre en compte leurs besoins (d'anticipation etc...)
- Offrir à chacun un levier précieux pour l'ensemble de ses relations au-delà du champ professionnel

Publics – durée et prérequis

2 jours - Aucun pré requis

Toute personne ayant à communiquer dans le cadre de ses relations professionnelles et personnelles. (Managers hiérarchiques, Managers des fonctions supports et transversales, Collaborateurs de l'entreprise)

Toute personne désireuse de comprendre les enjeux de la boucle de communication afin de maximiser l'impact de son message sans créer de tensions.

Programme

1. Mieux communiquer : les fondamentaux

- Déterminer l'objectif de l'échange
- Langage verbal et non verbal
- Ecouter, questionner et reformuler

Objectifs pédagogiques : acquérir quelques techniques de base d'une communication réussie

Exercices : Dessine-moi un malentendu. Comprendre l'impact du non verbal.

2. Identifier son profil de communicant (test PROCESS COM)

- Identifier son propre profil
(Chaque participant aura bénéficié d'une passation du test en ligne et d'un entretien de débriefing avec le consultant au téléphone.)
- Comprendre les différents profils de communication présents au sein de l'équipe
- S'adapter aux profils de ses interlocuteurs dans des situations de tension ou d'échange

objectifs pédagogiques : Faire prendre conscience du fait que chaque personne est différente, qu'elle a des besoins différents, et que des modes de communication sont plus appropriés que d'autres pour un échange constructif

3. Adapter sa communication

- Analyser sa position : demandeur ou sollicitateur.
- Distinguer fait/opinion/jugement.
- Identifier les attentes de son interlocuteur.
- Filtre, omission, interprétation : déjouer les biais de la communication.

Objectif pédagogique : Comprendre les principaux biais de communication et savoir y remédier

Exercices : travail en sous-groupe par service ou dans le service même sur les représentations et les stratégies possibles pour développer la coopération.

Distinguer les faits, les opinions et les sentiments. Exercice sur les biais de communication

4. Convaincre et faire adhérer

- Raisonner « intérêt pour l'autre » pour convaincre son interlocuteur
- Développer son argumentaire et l'adapter
- Comprendre l'importance des signes de reconnaissance et savoir les utiliser

Objectifs pédagogiques : préparer et adapter son discours en fonction de ses objectifs et des attentes de son interlocuteur

Exercice de prise de parole en public afin de rendre sa communication impactante

Exercice d'auto positionnement à l'égard des signes de reconnaissance

5. Anticiper les situations difficiles

- identifier et analyser les situations délicates
- Prévenir les tensions
- Mieux réagir quand on est « agressé » en intégrant la place des émotions

Objectifs pédagogiques :

Comprendre sa part de responsabilité dans la survenance et l'amplification du conflit.
Comprendre la part des émotions et apprendre à interpréter les émotions des autres

Exercice : tester son attitude et ses comportements en situation de conflit, repérer son intelligence émotionnelle

6. S'affirmer dans sa communication

- Faire preuve d'assertivité en évitant les positions d'agressivité, de fuite et de manipulation
- Ecouter une communication qui se prolonge
- Formuler ses désaccords de manière non conflictuelle et savoir dire non
- Exprimer une critique (le DESC)
- Instaurer une relation de respect mutuel et de confiance avec son interlocuteur

Objectifs pédagogiques :

Savoir dire non sans froisser son interlocuteur.

Utiliser les outils de la communication pour poser son exigence dans le respect de l'autre

Exercice : construire le DESC
