

COMMUNICATION ORALE

Intitulé

COMMUNIQUER AVEC AISANCE EN PUBLIC

Objectifs

Développer la qualité de la communication dans les relations professionnelles. Encourager le développement des échanges dans l'équipe et améliorer les conditions de travail de chaque salarié.

Public

Toute personne qui souhaite améliorer sa communication dans un contexte professionnel.

Durée

3 jours (21 heures)

Pédagogie

La pédagogie est axée sur la participation active des stagiaires : partage et analyse des situations amenées par les participants ; mises en situation et jeux de rôles magnétoscopés; exercices en sous-groupes et en individuel ; questionnaires, apports théoriques et méthodologiques. Mise en situation professionnelle

Contenu

COMMUNIQUE PAR ORAL AVEC EFFICACITE

- Identifier l'importance respective des éléments en jeu dans la communication orale : la voix, le corps, le contenu du message, l'émetteur, le récepteur

LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

- Repérer les différentes attitudes et leur effet sur la communication : les attitudes de Porter
- Savoir écouter, questionner et reformuler : les techniques de l'écoute active
- Communiquer dans différentes situations professionnelles de face à face
- S'affirmer en respectant l'autre : Savoir dire "non", faire une critique, traiter les problèmes pour désamorcer les conflits
- Identifier les différents types d'entretiens, leur but et leur contenu : directif, non directif ; entretien de suivi, d'évaluation, entretiens avec les clients
- Manifester une approche relationnelle constructive durant l'entretien

COMMUNIQUER DANS DIFFERENTES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

- Les phénomènes en jeu dans un groupe : constitution d'une équipe
- Identifier son profil préférentiel dans les relations d'équipe
- Comprendre l'utilité de règles du jeu claires dans une équipe
- Communiquer et se positionner au sein d'une équipe, prendre sa place
- Communiquer en réunion
- Les différents rôles dans une réunion, préparer, animer, participer