

DEVELOPPEMENT PERSONNEL

Intitulé	COMMUNICATION DANS DES SITUATIONS DE TRAVAIL MULTICULTURELLES
Objectifs	Identifier les besoins et les modes de communication spécifiques à l'entreprise. Utiliser ses ressources personnelles pour améliorer ses capacités de communication Faire de la multiculturalité une richesse
Secteur	Tous secteurs
Public	Tout acteur professionnel (terrain – hiérarchie) Toute personne qui souhaite mobiliser ses ressources personnelles pour une meilleure efficacité
Prérequis	Niveau V minimum
Durée	2 jours (14 heures)
Pédagogie	Apports théoriques et méthodologiques, exercices, jeux de rôles sur des situations issues du terrain, jeux de communication, études de cas, etc Approche individualisée au sein du groupe Supports papier, audio, vidéo. Animations Powerpoint. Evaluations
Contenu	NOTIONS GENERALES DE COMMUNICATION <ul style="list-style-type: none">• Identifier les éléments en jeu dans la communication• Ecouter l'autre pour le comprendre : la pratique de l'écoute active• Découvrir le rôle des besoins et des valeurs dans le processus de communication• Désamorcer les problèmes pour qu'ils ne se transforment pas en conflits• S'affirmer tout en respectant l'autre : refuser, critiquer, demander, abréger une conversation...• Identifier son profil de préférence cérébrale : cerveau gauche et droit• Maîtriser l'empathie relationnelle, cerner la personnalité de son interlocuteur• Maîtriser l'art du questionnement SPECIFICITES DE L'ENTREPRISE <ul style="list-style-type: none">• Termes liés au fonctionnement de l'entreprise• Termes liés à la branche professionnelle et au fonctionnement d'une société de service• Termes liés aux conditions de travail spécifiques• Termes liés aux règles de conduite obligatoires• Termes liés à l'accueil et à la relation commerciale• Termes liés à la réglementation, à la sûreté, à la sécurité• Les grandes thématiques et les points sensibles : débats