

MANAGEMENT

Intitulé	COMMUNIQUER DANS DES SITUATIONS DE TRAVAIL
Objectifs	Gagner de l'aisance et de l'efficacité dans les relations interpersonnelles. Communiquer avec efficacité Préparer et mener ses contacts et ses entretiens
Public	Toute personne qui entre en interaction avec les autres dans l'exercice de ses fonctions
Durée	3 jours (20heures)
Pédagogie	Axée sur la participation des stagiaires : partage et analyse des situations amenées par les participants, mises en situation filmées, exercices en sous-groupes et en individuel, apports méthodologiques.
Contenu	COMMUNIQUER AVEC EFFICACITE <ul style="list-style-type: none">• Identifier les éléments en jeu dans la communication : valeurs, besoins, représentations• Connaître son profil de préférences : cerveau gauche, cerveau droit• Repérer les différentes attitudes et leur effet sur la communication : Les attitudes de Porter• Savoir écouter, questionner et reformuler : les principes de l'écoute active PREPARER ET MENER UN ENTRETIEN <ul style="list-style-type: none">• Connaître les différents types d'entretiens leur but et leur utilisation• Analyser la situation, les enjeux pour définir son objectif et construire son guide d'entretien,• Manifester une approche relationnelle constructive durant l'entretien S'AFFIRMER EN RESPECTANT L'AUTRE <ul style="list-style-type: none">• Savoir dire "non" : connaître ses limites, les respecter et les faire respecter,• Faire une critique, faire un compliment,• Faire face à l'agressivité sans tomber dans la réponse du tac au tac• Traiter les problèmes pour désamorcer les conflits