

3 - EFFICACITE PROFESSIONNELLE & DEVELOPPEMENT PERSONNEL

REFERENCE AS FORMATION

J - Management 3J-004

OBJECTIF

- Identifier les fondements de la communication
- L'écoute active comme outils de négociation
- S'affirmer tout en restant constructif
- Gérer les situations délicates

PUBLIC VISE

Toute personne souhaitant gagner en efficacité personnelle ou professionnelle

PRE-REQUIS

Aucun

DURÉE en HEURES :

14h

METHODES PEDAGOGIQUES

- Formation en présentiel animée en français
- 4 à 6 stagiaires par formateur
- Contrôle continu et certificat de stage

FORMACODE :

46341 (communication externe)

CERTIFICATION / EVALUATION

Attestation de formation

NIVEAU : 0

Apprendre à communiquer

- Les bases de la communication
- Découvrir son référentiel et celui de l'interlocuteur : la notion de modèle du monde
- Communiquer avec cohérence sur les trois canaux de communication (verbal, para-verbal, non-verbal)
- Les 4 modèles d'interrogation pour aller plus loin dans l'échange

Apprendre à écouter

- Etablir la relation. S'adapter à son interlocuteur
- Adopter une écoute active : écouter, reformuler, questionner
- Savoir apporter un feed-back sans heurter
- Savoir déceler les incohérences dans un discours et les recadrer

Apprendre à défendre son point de vue

- Le traitement des objections
- La communication indirecte
- Expliquer, rendre accessible l'information technique ou fonctionnelle : trouver un langage commun (exemples, métaphores...)

Communiquer dans des situations difficiles

- Dynamique des relations entre deux personnes
- Les prises de pouvoir
- Désamorcer tensions et blocages
- Savoir dire non
- Faire face à une résistance
- Recevoir un reproche et développer l'attitude juste

La communication non violente

- Les quatre étapes du processus de communication
- Les obstacles à la communication
- Observer les faits
- Exprimer ses sentiments
- Exprimer son besoin
- Formuler une demande
- Ecouter l'autre avec empathie
- Les Quatre manières de répondre à un message négatif

Faire passer ses valeurs dans la communication

- Les différents niveaux de l'Être : les niveaux logiques
- Ce que nous recherchons : les valeurs
- Savoir faire passer ses valeurs