OPTIMISER LA COMMUNICATION AVEC SES COLLABORATEURS

OBJECTIFS

Développer une parole transparente et respectueuse de l'autre.
Repérer les mots qui sont à la source des malentendus et ainsi assurer des messages clairs et des relations apaisées.
Maîtriser les conduites qui sous-tendent un échange professionnel réussi.

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Tout public, pas de prérequis. Formation accessible aux personnes en situation de handicap

MOYENS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

Formation centrée sur une prise de recul - Autodiagnostic
Outil pour progresser rapidement : grille d'analyse, exercices, fiche outils
Remises de fiches outils et du guide pour le quotidien

PROGRAMME

La langue, une source de malentendus
Les phénomènes liés aux filtres de l'interprétation.
Les mots qui tuent : mots jugeants, mots chosifiants, mots négatifs…
Langage et maladresses relationnelles

Importance de l'écoute
Message compréhensible et message défectueux : de la nécessité de bien écouter.
Savoir décoder les demandes des collègues
Les 3 types de reformulation

Dire pour exprimer une opinion
L'assertivité ou comment s'affirmer dans ses mots ?
Savoir dire :
« Je ne suis pas d'accord. »
Savoir traiter une objection en toute délicatesse
L'importance du JE dans l'expression du sentiment.
Des jugements à éviter dans l'expression d'une satisfaction ou d'une insatisfaction

Dire en toute diplomatie
Le langage + ou les mots au service d'une relation positive.
La gestion des doléances.
Répondre à une attaque verbale.
Déconnecter la colère grâce au nouveau menu

SUIVI ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Document d'évaluation de satisfaction, test des acquis, attestation de présence, attestation de formation individualisée. Quizz

DURÉE

1 jours, soit 7H

TARIF

Intra : 850€ net de taxe par jour