



Bien communiquer






Réussir à communiquer avec les autres est un processus complexe composé de plusieurs savoir-faire fondamentaux. Communiquer efficacement est essentiel pour chacun d'entre nous, à la fois dans le travail et dans notre vie de tous les jours. Pourtant notre capacité à communiquer détermine en définitive notre capacité à réussir... Or la communication rencontre de nombreuses difficultés (mauvaise transmission : bruits, voix... ; Déperditions : nous retenons une très faible part de ce que nous entendons (30 %) ; Incompréhensions : elles sont dues aux langages différents ou au manque de références communes, ainsi qu'aux interprétations et jugements qui déforment le message).

Une bonne communication nécessite donc un savoir-faire pour aller au-delà de ces obstacles. Ce savoir-faire s'acquiert par une pratique régulière des techniques de communication ce qui permet en parallèle de développer un « savoir-être » de bon communicant. Il s'agit donc de maîtriser les processus et les fondamentaux de la communication mais aussi de faire l'expérience de certains d'entre eux au cours de cette formation...

PUBLIC

Tout public

OBJECTIFS

-  Favoriser la réflexion sur ses pratiques de communication pour identifier quel type de communicant vous êtes.
-  Identifier à travers des modèles de compréhension les raisons qui sont à l'origine de nos incompréhensions et de nos malentendus et comprendre combien notre manière de communiquer façonne notre réalité et celle des autres de façon positive ou négative.
-  Transformer les incompréhensions et les malentendus en dialogue constructif

PEDAGOGIE

Apports théoriques sur la communication.
Tests d'auto évaluation.
Echanges d'expériences.
Jeux de rôles en communication.

PROGRAMME

La communication

Dans son propre contexte : Identifier vos relations clés et réfléchir à un projet personnel

La pyramide de la communication pour produire des résultats

Identifier et analyser les étapes incontournables du processus liant la communication aux résultats : le relationnel, la vision, la stratégie, les actions, les résultats.

Quel communicant êtes-vous ?

Présentation de concepts et de grilles de réflexion comportementales.

Auto-évaluation : Comment votre personnalité influence t elle les résultats des transactions ?

Maîtriser ses réactions instinctives et corriger ses défauts

Avoir des points de repère pour se critiquer de manière constructive

Etendre ses capacités d'écoute.

« Celui qui écoute est celui qui obtient » Churchill

Celui qui souhaite progresser dans ce domaine va devoir maîtriser des techniques...

Développer sa capacité à se centrer sur l'autre : l'importance du regard (pour montrer votre intérêt pour l'autre, saisir les réactions intimes des personnes : d'accord/pas d'accord ; le rire/la colère ; l'adhésion/le refus et ainsi adapter contenu et forme pour solliciter les réactions ; et pour assumer les conséquences de vos propos)

Mettre en veilleuse sa radio mentale : nous écoutons ce que nous pensons de ce que l'autre nous dit plutôt que ce qu'il nous dit.

S'entraîner à distinguer les huit niveaux d'écoute possibles entre « ignorer » son interlocuteur et « avoir de l'empathie » pour lui.

Savoir questionner

Le questionnement est la courroie de transmission du dialogue.

Comprendre la fonctionnalité d'une question : savoir poser les bonnes questions au bon moment fait avancer le processus de la communication. Une question repose sur trois critères d'analyse (le destinataire : qui est-il ? ; Le fond : la question peut concerner un fait ou renvoyer à une opinion ou être suggestive ; La forme : la question peut être fermée ou ouverte)

S'exprimer c'est prendre l'initiative de développer ses idées

Comment se forger un état d'esprit pour oser le faire et savoir comment expliquer, s'affirmer et convaincre.

Identifier et expérimenter les communications non productives :

Rumeurs/Plaintes, Jugements, Excuses et Menaces.

De la plainte à l'engagement : comment passer à des conversations produisant des résultats : les six secrets de la communication productive.

Mettre en pratique une nouvelle manière de communiquer

Travail sur le projet personnel

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : commissaire aux comptes, sophrologue, médecin, chanteur d'opéra, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, policier, etc...

