

COMMUNIQUER... MAIS COMMENT ?

📍 POURQUOI ?

Dans nombre d'entreprises, les salariés sont incités à juste titre à se former à la communication. Savoir (bien) communiquer est un atout d'efficacité, en équipe, en réunion, en entretien, en négociation... Se former à la communication permet d'accéder à une dimension plus consciente de la relation et d'acquérir un certain nombre de techniques et d'outils pour y parvenir. Le fruit de cet apprentissage devient alors le guide-fil transversal du travail en entreprise...

📍 POUR QUI ?

- Cadres supérieurs, managers, cadres intermédiaires, chefs de service, maîtres d'apprentissage, travailleurs sociaux, employés...





NOTRE OFFRE DE FORMATION

L'ECOUTE ACTIVE

Objectifs

Les grands principes de l'écoute ont été déterminés, il y a cinquante ans, par le psychologue américain Carl Rogers. Les techniques d'écoute "rogérienne" constituent un processus dynamique qui est parfaitement défini avec trois principes-repères : la congruence, la considération positive inconditionnelle et l'empathie. Ils ont ensuite été affinés par différents chercheurs qui ont proposé de nombreuses techniques d'application.

Thomas Gordon, psychologue américain - élève de Carl Rogers - a élaboré selon les concepts rogériens une méthode de communication non violente basée sur le principe "gagnant / gagnant" : l'écoute active.

Modalités d'intervention

Adaptables aux besoins de l'entreprise

L'ACCUEIL DU PUBLIC

Objectifs

Variables selon les projets. En général 5 à 7 jours, et souvent sous forme de formation-action. Un déroulé sur mesure vous sera proposé, en fonction de l'analyse que nous ferons de vos besoins.

La fonction d'accueil est la première interface entre le client et l'entreprise : elle crée l'image que celle-ci renvoie au public. Il est vital d'en comprendre les enjeux car les premiers instants d'une relation sont déterminants pour la suite.

On ne s'improvise pas accueillant : acquérir une méthodologie est indispensable. Il s'agit d'identifier la fonction d'accueil, de mesurer ses répercussions à tous les niveaux, et d'intégrer ses modalités organisationnelles, opérationnelles et relationnelles au projet global de l'entreprise.



NOTRE OFFRE DE FORMATION

LES ENTRETIENS

Objectifs

Les entretiens (d'évaluation, de motivation, de résolution de problèmes) exigent à la fois savoir-faire et savoir-être pour atteindre leurs objectifs. Des techniques adéquates permettent de bien les préparer, d'adopter un positionnement favorable à leur réalisation et de les mener en fonction des objectifs à atteindre. Sans oublier l'aptitude à les analyser a posteriori afin d'améliorer la qualité des échanges futurs.

Modalités d'intervention

Un déroulé sur mesure vous sera proposé, en fonction de l'analyse que nous ferons de vos besoins.

L'ENTRETIEN DE RELATION D'AIDE

Objectifs

Il s'agit d'apprendre aux professionnels tels que DRH, travailleurs sociaux, chefs d'équipe à mener un entretien dont les objectifs peuvent varier : aider, comprendre, négocier, orienter...
Il est primordial d'en saisir le cadre et d'en poser les limites pour parvenir à une pratique efficiente.

Modalités d'intervention

En fonction de vos besoins et de l'analyse que nous en effectuerons, nous vous proposerons un processus de formation adapté. Plusieurs modules étalés dans le temps créent un va et vient entre théorie et pratique et permettent à chacun d'alimenter la formation par ses propres expériences de terrain.