


## Efficacité professionnelle et personnelle

# Communication et relations de travail

 **PUBLIC** ► Toute personne désirant se perfectionner dans le domaine de la communication

 **OBJECTIFS** ► Développer son aisance et son efficacité relationnelle  
Etablir des relations constructives et de coopération avec son environnement professionnel  
Renforcer sa contribution personnelle au sein de l'équipe de travail et avec les autres services

 **DURÉE**  
3 jours



 **CONTENU**

### Fondamentaux de la communication interpersonnelle

- La perception et les sources de blocages
- Le schéma de la communication et les règles de base pour une communication efficace
- Les ressources de la voix et de l'expression non verbale
- L'écoute et ses techniques : savoir questionner, savoir reformuler
- L'établissement d'un climat positif et de confiance

### Assurer la clarté de l'information

- La qualité de l'information : un enjeu individuel et collectif
- Définir l'objectif à atteindre : informer, expliquer, convaincre...
- Structurer le message
- Adopter un langage clair, précis et positif
- Vérifier la bonne compréhension de l'interlocuteur

### Mieux communiquer dans l'équipe, avec la hiérarchie, avec les autres services

- La notion de client interne, l'état d'esprit de service et le renforcement de la synergie collective
- La prise en compte de l'interlocuteur et de ses attentes
- Le choix du moment de la communication
- Le choix du registre de communication approprié
- Formuler des demandes efficaces
- Argumenter et valoriser son point de vue
- Traiter les contradictions, les objections
- Négocier et trouver ensemble des solutions
- S'informer auprès de sa hiérarchie

### Traiter les situations difficiles

- Les règles d'or de la gestion des tensions
- Gérer l'agressivité
- Gérer la mésentente et les conflits
- Eviter les pièges des rumeurs, de la critique

#### DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants  
Exercices d'entraînement individuels et en groupe  
par des mises en situation  
Enregistrement vidéo suivi d'analyses et de conseils

#### SERVICE INFOS

02 99 52 54 52 ou 02 96 58 69 86  
[www.afpi-bretagne.com](http://www.afpi-bretagne.com)