
La communication en environnement technique

Synopsis

Outils et méthodes de communication efficaces dans une organisation technique

Durée

3 jours

Les acquis après le stage

- Améliorer vos techniques de communication orale pour renforcer conviction, clarté et concision
- Exercer une influence positive en créant une ambiance de confiance et crédibilité
- Décrypter le “contenu émotif” derrière les messages
- Anticiper et éviter les malentendus
- Construire de solides compétences relationnelles
- Choisir la nature de votre intervention:
- Réunions, messageries électroniques, appels téléphoniques, rédaction.

Objectif

L'emploi du temps des professionnels techniques est émaillé de nombreuses communications et partages d'informations à fort contenu en plus du travail individuel traditionnel. De bonnes compétences en communication servent à transformer ces interactions en opportunités pour créer un consensus et améliorer l'efficacité d'une équipe. Ce cours met l'accent sur les techniques et les outils spécifiques qui permettent d'être davantage à l'écoute d'autrui, de mieux faire passer des messages et de s'adapter aux différents styles de communication. Vous apprendrez à partager informations et expérience afin de pouvoir traiter avec tous les niveaux hiérarchiques de l'entreprise.

Population concernée

Ce cours concerne les professionnels d'équipes technologiques ainsi que tous ceux qui souhaitent améliorer leurs techniques de communication, y compris les équipes de service aux clients ou de support et les managers.

Contenus

LA COMMUNICATION COMME OUTIL

- Étude des relations entre communication et performance dans le travail
- Augmenter la qualité et l'efficacité du contact avec les collègues
- Permettre la coordination et l'esprit d'équipe dans des équipes dispersées
- Utiliser une bonne communication pour atteindre l'excellence dans le service aux clients aussi bien internes qu'externes

CRÉER DES MESSAGES CLAIRS ET CONCIS

Préparer les bases

- Clarifier la communication
- Le rôle de la perception dans la communication

Identifier et gérer les réactions défensives

- Éviter les communications parasites
- Ajuster le message en fonction du langage corporel de l'interlocuteur
- L'importance des styles de communication
- L'impact sur l'interaction
- Identifier les types de communication d'autrui grâce aux méta-programmes
- Méthodes concrètes pour s'adapter à chaque type de communication
- Communiquer en situation difficile
- Obtenir l'information d'autrui
- Discuter de problèmes techniques avec des non techniciens
- Jargon technique : quand l'utiliser, quand l'éviter
- Établir la communication par rapport aux niveaux de détails techniques

CHOIX DU MEILLEUR MEDIA POUR VOTRE MESSAGE

Les médias existant et nouveaux et leur impact sur les communications

- Utiliser efficacement les messageries vocales
- Conseils pour l'envoi de télécopies
- Écrire des lettres et des mémos efficaces
- Détecter quand une rencontre s'avère indispensable
- Communiquer par le langage électronique
- Email et confidentialité
- Éviter les messages inappropriés

L'ART D'ÉCOUTER

Savoir écouter efficacement

- Techniques éprouvées d'écoute efficace
- Vérifier si l'on a bien compris par l'intermédiaire du "feedback"
- Faire la différence entre le contenu du message et le contenu émotif
- Calibrer le contenu du message en examinant la contribution non verbale
- Vaincre les habitudes d'oreille distraite

Apporter une précision à l'écoute en faisant attention à chaque partie du message

- Impact verbal
- Intonation
- Rapidité
- Gestes
- Expressions faciales
- Posture
- Utilisation de l'espace
- Habillement
- Contact oculaire

LE PRÉSUPPOSÉ DE LA COMMUNICATION POSITIVE

Considérer qu'il y a toujours une intention positive

- Stratégies pour établir un dialogue qui permet d'optimiser la contribution de l'interlocuteur non Technique
- Méthodes pour développer le partage d'expérience et la régulation
- Établir des relations de collaboration
- Gestion des relations avec autrui pour la poursuite des objectifs communs

DÉVELOPPER ET MAINTENIR UNE COMMUNICATION OUVERTE

Découvrir les présupposés sous-jacents

- Identifier les niveaux de confidentialité appropriés
- Conseils pour valider une communication efficace
- Transformer une discussion non productive en dialogue de qualité
- Lire entre les lignes

L'impact de la confiance sur les relations

- Options pour développer plus d'ouverture sur vos relations professionnelles
- Franc-parler ou tact pour établir une situation de franchise

GÉRER LA COMMUNICATION NÉGATIVE

- Créer un langage non défensif et sans abus verbal
- Diffuser un langage défensif sans perdre la face
- Créer une boucle de feedback interactive et efficace
- Construire la confiance et le respect mutuel

Mise en Pratique

A chaque étape clé de ce cours, des exercices concrets sont proposés, tels la "consigne dos à dos". Ces exercices sont spécialement conçus pour faire émerger clairement une difficulté spécifique de la communication, ainsi que les outils et les ressources qui permettent de la dépasser.