

---

# **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 le 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
- ▶ Détecer 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.