



## SÉCURITÉ

### LA COMMUNICATION EFFICACE EN MATIERE DE SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL

#### OBJECTIFS

Prendre la pleine mesure de son potentiel personnel.  
S'affirmer au quotidien pour mieux communiquer.  
Comprendre les implications de son comportement sur celui de ses interlocuteurs.  
Faire évoluer le comportement de ses interlocuteurs.  
Mieux faire passer un message quelque qu'il soit en fonction de l'individu.

#### CONTENU PÉDAGOGIQUE

##### LES ENJEUX DE LA PRÉVENTION DANS L'ENTREPRISE ET DANS LA SOCIÉTÉ

##### LES TROIS DIMENSIONS DE LA PRÉVENTION : MATÉRIEL, ORGANISATION ET COMPORTEMENT

##### REPÉRER CE QUI PEUT INFLUENCER L'EFFICACITÉ DE LA COMMUNICATION

Identifier ce qui influence notre façon de communiquer : le cadre de référence, les croyances, les valeurs, notre mode de perception,...

Repérer les limites de la communication orale : la mémoire, l'interprétation, la déformation des messages,...

##### SAVOIR ÊTRE EFFICACE POUR TRANSMETTRE UN MESSAGE ORAL

Utiliser la démarche QQOQCP (qui, quoi, ou, quand, comment, pourquoi)

Situer ses collaborateurs au sein de l'entreprise et de son service : utilisation de l'outil « la carte des partenaires ».

Différencier les faits des sentiments et des opinions

##### SAVOIR ÉCOUTER POUR MIEUX COMPRENDRE

Utiliser les techniques de l'écoute active

Pratiquer la reformulation : les questions fermées, ouvertes, alternatives

##### COMMUNIQUER EFFICACEMENT PAR ÉCRIT

Rédiger un document écrit

Les règles de rédaction en fonction du type d'écrit (mail, compte rendu, rapport, note,...), de l'objectif à atteindre et de l'interlocuteur.



#### DURÉE

2 jours  
14 heures



#### SESSIONS

- 15 et 16 octobre 2018



#### LIEU

Lyon



#### FRAIS D'INSCRIPTION (DÉJEUNER INCLUS)

1 230 € HT



#### PUBLIC CONCERNÉ

Tout encadrant ou fonctionnel de la sécurité souhaitant améliorer ses relations au quotidien avec son équipe, sa hiérarchie, les interlocuteurs internes ou externes à l'entreprise

## **ANALYSER ET AMÉLIORER SA FAÇON DE COMMUNIQUER, AVEC SES COLLÈGUES, SES COLLABORATEURS, SON RESPONSABLE DE SERVICE, LES SERVICES SUPPORTS,...**

Lister les différents moyens de communiquer dans son service : affichage, mails, note de service, compte rendu, rapport.

Analyser et critiquer sa pratique, la confronter avec les autres participants.

Proposer des pistes d'amélioration.

## **FAVORISER LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE**

Convaincre sans s'imposer

Utiliser une démarche assertive pour communiquer : connaître l'impact des émotions dans la communication, les maîtriser pour mieux argumenter et convaincre l'interlocuteur

Développer une attitude empathique : comprendre le point de vue de l'autre, se mettre « à sa place »

S'approprier et utiliser des approches comportementales complémentaires

Le comportement non verbal, les différents modes de perception : visuel, auditif, kinesthésique)

Les attitudes à adopter : évaluation, enquête, interprétation, décision, aide, compréhension

Les apports de l'analyse transactionnelle : les états du moi, les positions de vie

Les principaux mécanismes de défense utilisés dans les relations humaines : les repérer et en tenir compte

Utiliser les techniques d'influence pour faire évoluer le comportement de son interlocuteur

La théorie de l'engagement : déstabiliser, convaincre, provoquer l'engagement

## **Coordonnées**

CPE Lyon Formation Continue

Campus Saint-Paul – Bâtiment F • 10, Place des Archives – 69002 LYON

04.72.32.50.60