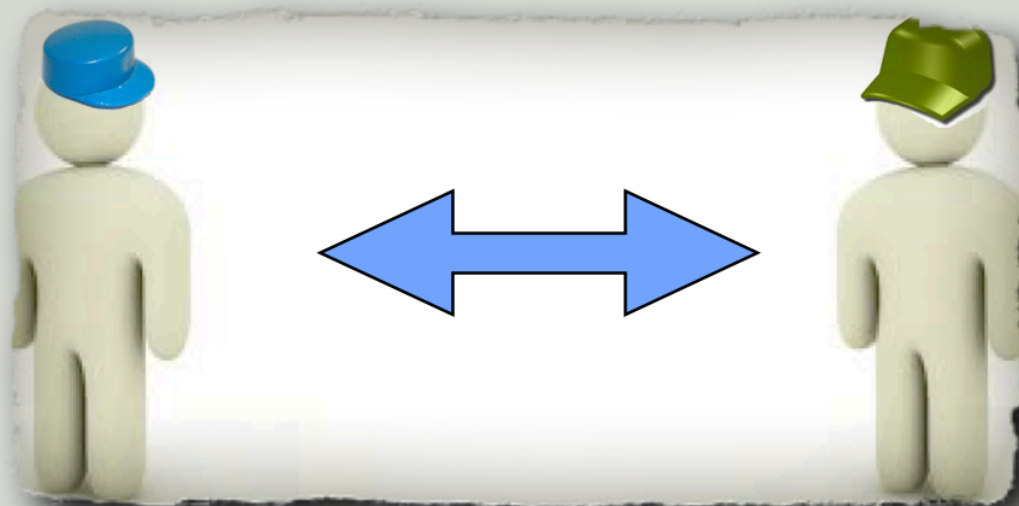


COMMUNICATION



LA COMMUNICATION: L'ART DE SE FROTTER AUX AUTRES SANS LEUR IRRITER LE CERVEAU

Postulat de base: il est impossible de ne pas communiquer. Cependant, il est tout à fait possible de travailler à une communication positive/favorable par l'objectivation des facteurs qui la compose.

Dans la société actuelle nous sommes de plus en plus souvent sous tension, pressés, acculés, débordés, épuisés par la gestion de la vie privée et professionnelle et nous avons l'impression que le préposé au temps transforme les heures en minutes.

Nous sommes dans le "tout, tout de suite" et nous n'avons plus "de temps à perdre" comme si nous étions toujours "en retard, en retard!", tous pressés comme des citrons par la machine du temps.

Conséquence liée à cette réalité, notre mode d'expression en a également subi les retombées: expression d'impatience, d'appréhension, de stress, d'insatisfaction, de mécontentement et d'agressivité dans la parole voire même dans les gestes.

Toute personne qui est amenée à entrer en communication avec une autre (en face à face ou par téléphone) peut être confrontée à ces situations.

La communication fait partie intégrante de l'être humain. Il est d'ailleurs impossible de ne pas communiquer. Ceci constitue donc la base des schémas relationnels et nous "colle à la peau".

Dans ce module, les participants se conscientisent à ce concept. Derrière ce vocable auquel nous avons très usuellement recours se trouve un grand nombre de composants très complexes. Nous abordons chacun d'entre eux. Communiquer avec un collègue, un patient, un client, un proche ne résume pas aux mots choisis. A cela s'ajoute, la manière dont on le dit.

Programme:

- Les composants de la communication: le verbal, le paraverbal, le non verbal
- Les outils de communication + exercices
- Les mécanismes de communication
- L'impact de la communication + exercices
- Mises en situations: passage du concept à l'action

Public cible?

Tous les collaborateurs d'un CPAS, d'un service d'accueil, d'un supermarché, d'une banque, d'une école, d'un hôpital, d'un cinéma, d'un hôtel, d'une caserne de pompiers, d'un service d'ambulances, d'une pharmacie, d'un magasin de vêtements, d'un service ONE, ... **Toute personne amenée à entrer en contact avec une autre.**



Remarque

Afin d'être plus concret, le schéma ci-dessus permet d'illustrer le système pyramidal auquel répond notre gamme de formations. Il présente des compétences "de base" et "spécifiques". La communication est inhérente à l'être humain, "elle lui colle à la peau" et elle constitue la base de son fonctionnement. Ensuite, il peut évoluer progressivement et se munir d'outils plus spécifiques comme la prévention et la gestion de l'agressivité verbale, du vol et du braquage. Ces outils qui requièrent des compétences plus techniques.



"Entre ce que je pense, ce que je veux dire, ce que je crois dire, ce que j'ai dit, ce que tu as envie d'entendre ce que tu entends et ce que tu comprends, il se peut qu'on ait des difficultés à communiquer, mais essayons quand même !"

Bernard Werber.

