

# LA COMMUNICATION DES REPRESENTANTS DU PERSONNEL

*Connaître les bases de la communication écrite et orale. Se connaître, connaître l'autre.  
Techniques de mise en œuvre pour écouter, comprendre, s'exprimer, influencer avec intégrité*

**2 jours**

## **Mieux se connaître pour mieux communiquer ensuite**

- Identifier ses points forts en communication verbale et non-verbale
- Évaluer sa résistance au stress et son degré de confiance en soi

## **Acquérir les bons réflexes pour argumenter et convaincre**

- Savoir écouter et questionner son interlocuteur
- Rebondir sur les remarques ou accepter la présence du silence
- Anticiper les objections
- Choisir et hiérarchiser ses arguments
- Être concret, factuel et quantifier son discours

## **Adopter la posture appropriée face aux représentants de la Direction**

- Distinguer la dimension personnelle et professionnelle
- Parler en son nom et au nom des salariés
- Apprendre à critiquer de manière constructive
- Savoir dire non à la provocation, au manque de respect et à la manipulation

## **Etre à l'aise dans les différentes situations de communication**

- De manière impromptue :
- ✓ Gérer le trac et la surprise
- ✓ Ne pas se laisser prendre au dépourvu
- ✓ Identifier rapidement l'objet de la discussion et la recentrer
- ✓ Reprendre la main

- En entretien et en face à face :
  - ✓ Ouvrir le dialogue
  - ✓ Fixer l'objectif
  - ✓ Être prêt à trouver des solutions "hors cadre"
  
- En réunion :
  - ✓ Décider de prendre la parole
  - ✓ Occuper l'espace
  - ✓ Choisir les mots percutants
  - ✓ Projeter sa voix et la moduler pendant l'exposé
  
- En situation tendue :
  - ✓ Garder son calme
  - ✓ S'affirmer sereinement
  - ✓ Recadrer et savoir conclure
  - ✓ Éviter le conflit et l'agressivité