

Durée : 2 jour(s)

Objectifs

Appréhender l'importance d'un bon relationnel
Identifier les différents types de communication
Développer une qualité d'expression et mieux adapter son comportement dans les relations interpersonnelles afin de gagner en efficacité

Pré-requis

Toute personne souhaitant améliorer sa communication
Pas de pré-requis spécifique

Plan de cours

1. Comprendre les fondamentaux de la communication
 - Découvrir les bases de la communication
 - Prendre conscience des enjeux et des difficultés de la communication
 - La déperdition du message
 - La différence entre informer, communiquer, s'exprimer
 - Les filtres de nos représentations
 - L'écoute
 - La communication verbale et non-verbale
 - Le questionnement
 - La reformulation
2. Mieux se connaître dans sa communication
 - Prendre conscience de sa personnalité
 - Evaluer son style de communication à l'oral
 - Identifier ses points forts et ses axes de développement
3. Les clés d'une communication réussie
 - S'adapter
 - Connaître ses positions
 - Déterminer l'objectif de l'échange
 - Identifier les attentes de son interlocuteur
 - Convaincre et faire adhérer
 - Raisonner « gagnant-gagnant »
 - Choisir ses mots
 - Argumenter avec pertinence
 - S'affirmer dans la communication
 - Savoir dire non avec empathie
 - Ecouter une situation qui se prolonge
 - Formuler ses désaccords de manière non conflictuelle
 - Exprimer des critiques non agressives
 - Instaurer une relation de respect et de confiance avec son interlocuteur