



Communiquer avec Aisance

Durée

3 jours (21 heures)

Public

Toute personne souhaitant mieux communiquer en situation professionnelle ou personnelle.

Objectifs

- Acquérir des techniques et outils de communication verbale et non verbale
- Parfaire sa communication professionnelle
- Communiquer efficacement avec ses clients et / ou collaborateurs, ses proches.
- S'affirmer dans ses relations professionnelles.

Méthode pédagogique

Jeux de rôles filmés, analyse des images, mises en situations, test d'auto évaluation, exercices pratiques, complétés par des exemples concrets et des apports théoriques.

Références bibliographiques

Communiquer avec aisance

Bruno BARJOU
ESF Editeur

Le guide de la communication

Jean Claude Martin
Marabout

Relations efficaces

Thomas GORDON
Le Jour éditeur

La communication efficace

- Comment communiquer-t-on ?
- Les filtres de la communication et leur impact sur la non communication.
- L'émetteur et le récepteur : quel fonctionnement pour quelles conséquences ?
- Le cadre de référence pour ne pas interpréter, juger avec ses propres croyances.
- Limiter les déperditions par une écoute efficace
- Comment pratiquer le questionnement avec discernement
- Utiliser les techniques de reformulation pour communiquer, se faire comprendre et éviter les malentendus.
- Savoir expliquer et présenter ses idées de façon claire et précise.

La communication interpersonnelle

- La communication verbale, les types de vocabulaire et expression verbale
- La communication para verbale en favorisant la prosodie
- Comment améliorer sa communication non verbale
- Gestuelle, postures, expressions du visage
- Utiliser la proxémie, le regard pour convaincre
- Trouver son style d'orateur authentique et simple
- Valoriser son image personnelle, professionnelle.

Communiquer en favorisant son style d'orateur

- La prise de parole : quelques techniques et outils
- Dire non, exprimer son désaccord, oser donner son avis
- Faire des demandes sans imposer, exiger.
- Utiliser le « JE » de l'affirmation de soi.
- Différencier les faits, sentiments, opinions, intentions d'action
- Emettre une critique sans agresser, juger, interpréter, exagérer.
- Recevoir une critique justifiée non justifiée avec les outils : du sphinx, du disque rayé, de la messe basse, de l'édreton.
- Argumenter ses propositions en utilisant les faits, expression du ressenti
- Maîtriser ses émotions sans se laisser envahir, déborder, submerger.
- Répondre aux objections avec calme, sérénité.
- Défendre son point de vue, ses idées, ses croyances, ses valeurs.

Gérer les situations difficiles, les conflits

- Identifier les situations conflictuelles
- Les différentes méthodes pour sortir des conflits
- Résoudre les conflits sans perdant
- Jeux de rôles filmés sur des cas vécus

Nathalie DUCASSOU 268 C Chemin de la Barque 84460 Cheval Blanc – Portable : 06 09 82 11 24

Enregistré le 16 octobre 2003, sous le N° 93840259584 auprès du Préfet de Région Provence Alpes Côte d'Azur
Code NAF 8559 A - SIRET 443 434 873 00024

Membre d'une Association Agréée par l'Administration Fiscale, règlement par chèque accepté. .

