

AMÉLIORER SA COMMUNICATION - LES FONDAMENTAUX

Durée	2 jours	Référence Formation	5-CO-COIN
--------------	----------------	----------------------------	------------------

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

Participants

Toute personne souhaitant améliorer sa communication

Pré-requis

Pas de prérequis spécifiques

Moyens pédagogiques

Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur

Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion

Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle

Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.

Remise d'un support de cours.

PROGRAMME

Présentation de la formation, des participants et de leurs attentes spécifiques

- 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

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

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