

Développer une communication efficace

Durée: 14 heures réparties sur 2 jours

NOTRE PROGRAMME:

Les principes de base de la communication

- Le mécanisme de la communication humaine
- Les facteurs d'échec de la communication
 - La perception sélective
 - Les différents niveaux de communication
 - Les cadres de référence
 - La connaissance mutuelle du code utilisé
 - L'environnement, le milieu
 - Le canal et le support utilisé
 - La forme et les métalangages
 - Les rôles et leur représentation
 - La personnalité

Les grandes règles de l'expression

- La communication non verbale:
 - Importance de la gestuelle
 - Congruence et incongruence
- Le ton:
 - L'intensité
 - L'accentuation
 - La modulation
 - La variation
- Le discours:
 - La préparation
 - La structuration
 - L'entame
 - L'articulation
 - La respiration
 - L'influence et la persuasion

Improvisation

- Répéter et remercier
- Interroger
- Développer
- Donner son avis
- Faire une intervention inattendue

Les grandes règles de l'observation

- Le corps dans son ensemble
- Certaines parties du corps:
 - Les bras
 - Les mains
 - Le visage
 - Les yeux
 - La couleur de peau

Les grandes règles de l'écoute

- L'empathie
- Les outils:
 - La reformulation
 - Les bonnes questions
 - La synthèse