



BIEN COMMUNIQUER AVEC LES MOTS ET AVEC LES GESTES

Dans un monde ultra-connecté où le mot communication a perdu beaucoup de sa substance, les constats sont sans appel. Nous communiquons réellement de moins en moins et de moins en moins bien. Il est donc essentiel de remettre la communication interpersonnelle au centre de nos préoccupations. Se faire comprendre et comprendre les autres, tel est l'enjeu. Et comme les mots n'expriment qu'une petite partie de ce que nous ressentons vraiment, il sera incontournable d'étudier les messages non verbaux que nos interlocuteurs transmettent et que nous transmettons nous-mêmes.

Spécifique

Ambitions

- Savoir déjouer les principaux pièges de communication
- Réussir à maîtriser les techniques de communication efficaces
- Déceler les signes non verbaux chez ses interlocuteurs
- Parvenir à contrôler subtilement ses réactions face aux autres

Programme

Maîtriser les enjeux de la communication

- La définition de la communication
- Comprendre et se faire comprendre
- Le processus de la communication

Connaître les pièges de communication

- La définition de la communication : de l'écoute à la compréhension
- Les pièges physiologiques de communication : à l'oral, à l'écrit, en visuel
- Les pièges psychologiques de communication : le cadre de référence, les inférences, les raccourcis

Bien communiquer avec les mots

- Le questionnement professionnel du manager : questions ouvertes, fermées, qualificatives et alternatives
- Les techniques essentielles : prise de notes, questionnement, qualification, reformulation et mixage des modes de communication
- Les Top principes essentiels d'un bon communicant

Bien communiquer avec les gestes

- Le poids de la communication au-delà des paroles
- Les indices significatifs de communication non verbale : l'image, le regard, la manière de dire les choses, la voix, la gestuelle et le positionnement dans l'espace
- L'adaptation à son interlocuteur pour être le plus en phase possible