



OPTIMISER SA COMMUNICATION

Objectifs

- Intégrer les techniques de bases de la communication orale.
- Comprendre ses interlocuteurs grâce à l'écoute active.
- S'assurer de la bonne adéquation entre notre intention et son interprétation.
- Maîtriser les techniques de négociation. Communiquer dans l'adversité.

Public

Toute personne désirant développer sa communication afin d'accroître son aisance relationnelle.

Intervenant

Consultant spécialisé en Ressources Humaines et Management

Méthodes de travail

Exercices et jeux de rôles, mises en situation, exposés de mises en application et présentations individuelles.

Durée / Dates

3 jours à Nantes (21 heures)
 Les 15, 22 et 29 mars 2012
 Ou les 12, 19 et 26 juin 2012
 Ou les 9, 16 et 23 octobre 2012
 Ou les 4, 11 et 18 décembre 2012.

Droits d'inscription

1020 €, exonérés de TVA, par participant

PROGRAMME DETAILLE

S'accorder avec autrui

- Les premières bases d'une communication efficace :
 - o Comment sommes-nous perçus par nos interlocuteurs et comment les percevons-nous ?
 - o Par quoi est dicté notre comportement et que devons-nous faire pour le maîtriser ?
 - o Comment développer une véritable Attitude Positive ?

Le langage

- Ce que nous disons, et comment nous le disons :
 - o Que comprend l'autre au-delà des mots (communication non verbale) ?
 - o Comment s'assurer de la bonne adéquation entre notre intention, notre expression (communication verbale) et l'interprétation de notre interlocuteur ?

L'écoute active

- Comprendre ses interlocuteurs :
 - o Comment prendre les risques d'écouter quelqu'un sans avoir une idée préconçue des solutions à lui apporter ?
 - o Comment notre écoute active peut influencer la perception que notre interlocuteur a de nous et de la situation qu'il vit ?
 - o Comment prendre le temps d'une écoute valorisante ?

La force de la question

- Il n'y a pas de mauvaises réponses, il n'y a que de mauvaises questions :
 - o Comment utiliser les questions pour élargir le champ de la communication ?
 - o Comment motiver nos interlocuteurs à mieux répondre ?
 - o Comment poser des questions en respectant le point de vue de l'autre ?

Savoir adapter sa communication

- Utiliser la difficulté :
 - o Quels sont les processus de réaction face à une réalité imprévue et dérangeante ?
 - o Intégrer le processus du deuil et comment favoriser pour soi-même ce processus ?
 - o Comment « lâcher prise » face à une situation difficile ?
 - o Comment identifier la part de la Raison et de l'Emotion pour maîtriser nos réactions et nos comportements ?

La maîtrise de soi

- Anticiper les conflits - Comprendre ses interlocuteurs :
 - o Comment éviter le piège de l'identification et de la justification ?
 - o Comment recevoir une émotion négative et restaurer une communication