

Communication verbale et non verbale

Communication



Objectifs

- S'exprimer correctement et se faire comprendre*
- Savoir repérer les attentes de ses interlocuteurs et adapter son comportement et ses réponses*
- Maîtriser la qualité de communication*

Public

Salarié qui souhaite améliorer sa communication

Prérequis

Aucun

Durée

2 jour soit 14 heures

Prendre en compte le verbal

- Données physiologiques de la parole
 - Souffle
 - Articulation
 - Intonation
 - Débit
 - Volume

Prendre en compte le non-verbal

- Gestes
- Regard
- Mimiques
- Attitudes
- Posture
- Occupation de l'espace

Comprendre les fonctions du langage

- Pourquoi et comment communiquer
- Les six fonctions du langage
- Emotive, expressive
- Conative, incitative, impressive
- Poétique
- Métalinguistique
- Phatique, relationnelle
- Contextuelle, cognitive

Mettre en relief ses idées (avec le verbal et le non-verbal)

- Avoir une attitude positive envers les interlocuteurs
- Surveiller son comportement physique, gestuel
- Ne pas susciter involontairement l'agressivité
- Utiliser les techniques d'écoute active, de questionnement, de reformulation
- Changer des automatismes pour des phrases plus agréables
- Garder son calme et maîtriser ses émotions
- Prendre de manière positive toutes remarques ou critiques

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques et Conseils pratiques
- 80 % de pratique, 20% de théorie
- Exercices d'application (étude de cas)
- Un mémento de stage par participant

Moyens matériels

- Ordinateur portable pour le formateur;
- Vidéoprojecteur ;
- Support pédagogique avec fiches outils et exercices.
- Etudes de cas et exemples de documents internes

Evaluation d'atteinte des objectifs

- Evaluation en début de formation à partir d'un cas pratique
- Evaluation en fin de formation sous forme de QCM

Validation

- Attestation de stage

Nombre de stagiaires

- De 4 à 15 stagiaires maximum

Calendrier

Révélez vos talents



Besoin d'informations complémentaires ?
05.61.54.52.63 ou service.clients@jcm-solutions.fr

