

### Fiche descriptive

#### Objectifs :

- ✚ Faire le point sur les obstacles de la communication
- ✚ Gagner en aisance dans ses relations interpersonnelles.
- ✚ Approfondir les techniques permettant de s'affirmer.
- ✚ Prendre conscience du cadre de référence de l'interlocuteur.
- ✚ Utiliser tous ses potentiels pour faire passer ses messages.

#### Programme :

##### I Principes de la communication

- I.1 Définition et processus.
- I.2 Illusions et interférences de la communication.
- I.3 Les deux niveaux de communication :
  - Le verbal.
  - Le non-verbal.

##### II Techniques de base de la communication

- II.1 L'écoute active.
- II.2 Les six obstacles à l'écoute.
- II.3 Le concept de cadre de référence.
- II.4 L'expression, un message précis et concis.
  - Le questionnement.
  - La Reformulation.
  - L'art d'établir le contact, authenticité, crédibilité, séduction.

##### III Affirmation de soi et assertivité

- III.1 Savoir dire non en gardant de bonnes relations avec autrui.
- III.2 Savoir utiliser sa spontanéité et être à l'aise dans son expression.
- III.3 Utiliser le langage positif.

**Durée :** (2 jours)

**Supports et méthodes pédagogiques :**

Méthode participative, Support écrit et projection, Exercices d'application et simulations.

Contact: Ecole Supérieure de Technologie- Berrechid

Tél : 05 22 32 47 58 - Fax : 05 22 53 45 30