

Comprendre les atouts de la communication verbale et non verbale

Public visé : Responsables de sécurité et agents de sécurité Pas de pré-requis

Durée : 1 jours

Heures : 7 h

Effectifs : 8

Délai accès : Sur demande

Prix : 250 € / pers.

Accessibilité : Locaux accessible aux personnes en situations d'handicap. Pour toute demande particulière, nous contacter

Actions de formation

OBJECTIFS

Acquérir les méthodes et les techniques appliquées aux différentes situations de communication Comprendre les mécanismes et l'importance de la communication non verbale dans la relation Améliorer sa communication dans les situations de travail.

DÉOUCHÉS

Sans objet

ÉQUIVALENCES

Sans objet

SPÉCIALITÉ

Formations générales

SANCTIONS VISÉES

Attestation de stage

MOYENS MATÉRIELS ET HUMAINS

Alternance d'exposés théoriques et d'applications pratiques Salle de formation Ecran interactif

MODALITÉS

Par questionnaire à la fin de la formation.

Programme

PRINCIPES DE BASE DE LA COMMUNICATION

- On ne peut pas ne pas communiquer
- Comprendre les schémas de communication
- L'impact des mots
- La communication para-verbale : les intonations, le rythme, le volume
- La communication non-verbale : les gestes, les mimiques, la posture
- La communication comme reflet de l'image de marque de notre entreprise

LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE COMMUNICATION

- Les deux aspects de la communication : le contenu et la relation
- Les deux niveaux : symétrique ou complémentaire -Positions basse et haute
- Les interactions en communication
- Identification du comportement émotionnel : Le pouvoir de nos émotions dans notre communication

LES SIGNES NON VERBAUX : UN RÔLE ESSENTIEL DANS LA MANIFESTATION DES ATTITUDES ET DES INTENTIONS

- Nos cinq sens au service de la communication
- Les messages de notre corps
- Comment la voix nous exprime
- Le visage : reflet de nos émotions
- Les silences

L'ANALYSE DE SITUATIONS DE COMMUNICATION « PRO » POUR

- Les obstacles dans la communication interpersonnelle : Sens du message verbal et du message non verbal
- L'observation du comportement non verbal et l'interprétation du langage verbal
- Les outils pour communiquer plus efficacement

Formation pratico-pratique permettant au stagiaire une mise en œuvre opérationnelle : Démarche pro-active d'échange, alternant les contenus et modalités

- Apports théoriques, mise en situations.
- Réflexion du groupe sur la qualité et le caractère professionnel de la communication.
- Exercices ludiques individuels et en groupe.