

Programme du séminaire pratique

Convaincre par une communication conforme aux personnalités

Hôtel Aquatis, Lausanne

Horaires	Thème
08.30–09.00	Accueil
09.00–09.10	Introduction, présentations, objectifs de la journée
09.10–10.30	Principes de la communication (théorie et exercices/mises en situation) <ul style="list-style-type: none">• Concepts de bases de la communication• Différents styles et types de communication• La communication non-verbale (posture, ton, contexte)
10.30–11.00	Pause
11.00–12.00	Techniques de base de la communication (théorie et exercices/mises en situation) <ul style="list-style-type: none">• Ecoute active, empathique• Reformulation• Le questionnement• Feedback et synthèses La communication non violente (CNV)
12.00–13.00	Repas
13.00–14.30	Les freins à la communication : tensions & conflits (théorie et exercices/mises en situation) <ul style="list-style-type: none">• Les perceptions• Les besoins et les intérêts• Les "mal" entendus et l'asymétrie• La manipulation (triangulation) Une approche possible : la communication gagnante-gagnante
14.30–15.00	Pause
15.00–16.15	Situations particulières (analyse et discussion) <ul style="list-style-type: none">• Communiquer par téléphone et modes électroniques (sms, email, skype)• Communiquer en groupe
16.15–16.30	Fin du séminaire