

OBJECTIFS

Que l'on soit amené à bâtir des projets en équipe, mener des entretiens de négociation, présenter des résultats en réunion, dialoguer par téléphone, rédiger des lettres ou des courriels, il convient dans chaque cas d'adopter le style de communication adapté.

- | | |
|--|---|
| 1) Connaître les principes de base de la communication | 5) Prendre la parole |
| 2) Mieux se connaître pour bien communiquer | 6) Vendre ses idées |
| 3) Développer un comportement assertif | 7) Gérer les situations délicates |
| 4) Etre à l'écoute de son interlocuteur par la communication non verbale | 8) Choisir le meilleur canal de communication |

Participants

Ce stage s'adresse à tous les responsables qui souhaitent développer leurs capacités de communication.

Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

Travaux pratiques

Nombreux exercices et jeux de rôles filmés avec analyse individualisée.

1) Connaître les principes de base de la communication

- Schéma et règles de base de la communication : l'émetteur, le message, le récepteur, les interférences.
- Les positions de vie : un outil simple d'analyse transactionnelle pour passer un contrat gagnant-gagnant avec soi-même et avec les autres.

2) Mieux se connaître pour bien communiquer

- Réalisation de tests simples et rapides pour faire le point sur : Sa forme d'intelligence. Son intelligence émotionnelle. L'estime de soi. Son indice d'extra-version. Sa force de persuasion. Sa résistance au stress.

3) Développer un comportement assertif

- Définir son rôle et préciser sa mission dans son environnement. Gérer la dimension personnelle et professionnelle. Apprendre à critiquer de manière constructive. Accepter d'être critiqué. Remplacer les comportements de fuite, d'agressivité ou de manipulation par l'empathie. Savoir faire une demande délicate : la méthode FISC.

4) Etre à l'écoute de son interlocuteur par la communication non verbale

- Signification des gestes que l'on croit inconscients. Prise d'espace et déplacements. Posture. Gestes. Expressions du visage. Regard. Voix.

5) Prendre la parole

La maîtrise de soi

- Calmer le jeu : check-list à mettre en place pour évaluer la maîtrise du corps, du langage, des idées et de l'émotion. Utiliser les outils de projection mentale.

L'impact du discours

- Dominer sa respiration. Choisir les mots percutants. Projeter sa voix et la moduler.

6) Vendre ses idées

- Evaluer la situation : écouter, reformuler. Clarifier les objectifs à atteindre. Distinguer compromis et consensus. Organiser ses idées en plan. Trouver des arguments pour convaincre. Comprendre ce qui bloque.

7) Gérer les situations délicates

- Repérer les différents types de conflits.
- Prendre conscience des comportements non verbaux.

Faire face au conflit existant

- Comprendre les émotions humaines. Améliorer sa maîtrise émotionnelle. Remplacer les messages " tu " par les messages " je ".

8) Choisir le meilleur canal de communication

- Déterminer le type de message le plus adapté à la situation. S'interroger sur le récepteur et ses attentes.
- Définir les spécificités de la communication écrite par rapport à l'usage de la parole.
- Etre conscient des limites de la communication par courrier électronique.

Dates des prochaines sessions

Centre / Mois	Juil. 10	Aoû. 10	Sep. 10	Oct 10	Nov 10	Dec 10	Jan. 11	Fév. 11	Mar. 11	Avr. 11	Mai 11	Juin 11
Aix			20		2							
Bordeaux			20		2							
Bruxelles			6		15							
Genève			20		2							
Lille			6		15							
Luxembourg			6		15							
Lyon			20		2							
Nantes			6		15							
Paris	19	23	13	18	8	20						
Rennes			6		15							
Sophia-antipolis			20		2							
Strasbourg			6		15							
Toulouse	5		20		2							