

# Optimiser sa communication

## Cours Pratique de 3 jours

Réf : COM - Prix 2022 : 1 890€ HT

Combien de fois, lors d'une prise de parole professionnelle, dans vos relations avec les autres, avez-vous senti un décalage entre vos mots et votre intention ? Ce stage vous permet de vous perfectionner dans l'art de communiquer : adapter vos mots au profil de l'interlocuteur, développer votre assertivité et votre empathie, mobiliser votre équipe, donner de l'énergie à vos idées, renforcer votre force de conviction, vous exprimer avec aisance et contourner les situations de blocage.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Adapter sa communication au profil de son interlocuteur

Développer un comportement assertif dans ses relations interpersonnelles

Renforcer sa capacité de persuasion pour donner de l'impact à ses idées

S'exprimer avec aisance dans les différents types d'intervention

Contourner les situations de blocage

### TRAVAUX PRATIQUES

Nombreux exercices et jeux de rôles filmés avec analyse individualisée.

Mises en situation comportementale.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 05/2022

### 1) Connaître les principes de base de la communication

- Schéma et règles de base de la communication : émetteur, message, récepteur, interférences.
- Dire n'est pas communiquer. Les éléments clés d'une communication efficace.
- Les positions de vie : instaurer un contrat gagnant-gagnant avec soi-même et les autres.
- Comprendre sa propre vision du monde : " la carte n'est pas le territoire " .
- Les obstacles cognitifs.

*Travaux pratiques : Réalisation d'un questionnaire avec analyse des résultats.*

### 2) Mieux se connaître pour bien communiquer

- Autodiagnostic sur sa forme d'intelligence. Son intelligence émotionnelle.
- Évaluer son degré d'affirmation de soi, d'estime de soi, sa force de persuasion et sa résistance au stress.
- Faire le point sur ses propres atouts et ses axes d'amélioration en termes de communication verbale et non verbale.

*Travaux pratiques : Auto-évaluation : comprendre son profil personnel de communicant.*

*Détermination de son degré d'affirmation au moyen d'un questionnaire. Retours d'expérience.*

### 3) Développer un comportement assertif

- Définir son rôle et préciser sa mission dans son environnement : légitimité, crédibilité, reconnaissance.
- Apprendre à critiquer de manière constructive.
- Accepter d'être critiqué.

### PARTICIPANTS

Toutes les personnes qui souhaitent développer leurs compétences de communication en situation professionnelle.

### PRÉREQUIS

Aucun.

### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Remplacer les comportements de fuite, d'agressivité ou de manipulation par l'affirmation de soi.
- Savoir faire une demande délicate, formuler un refus grâce à la méthode DESC.
- Distinguer faits, opinions, sentiments.

*Travaux pratiques : Mises en situations filmées : répondre avec assertivité. Débriefing collectif.*

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

- Signification des gestes que l'on croit inconscients : autocontact, hétérocontact, positionnement optimal des mains.
- Prise d'espace et déplacements : savoir habiter son cercle magique.
- Posture : une position stable pour la respiration, la fluidité d'expression et l'assurance.
- Expressions du visage. Regard. Voix.

*Travaux pratiques : Mises en situation filmées pour identifier l'importance de la communication non verbale. Débriefing individualisé.*

#### 5) Prendre la parole avec aisance

- Identifier les différents types d'intervention : la conférence, l'exposé, le débat, la réunion...
- 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.
- Dominer sa respiration.
- Projeter sa voix et la moduler.
- Bien démarrer et structurer son discours.
- Choisir ses mots percutants et argumenter.

*Travaux pratiques : Exercices sur l'intensité vocale et le choix des bons mots.*

#### 6) Vendre ses idées

- Évaluer la situation et clarifier les objectifs à atteindre.
- Écouter son interlocuteur activement, questionner sur ce qu'il dit, explorer, reformuler pour vérifier sa compréhension.
- Trouver des arguments pour convaincre.
- Organiser ses idées de manière claire et structurée.
- Lever les résistances, comprendre les zones de blocage.
- Distinguer compromis et consensus.

*Travaux pratiques : Mises en situation filmées : vendre ses idées suivies d'une analyse personnalisée.*

#### 7) Savoir gérer les situations délicates

- Comprendre les causes et les mécanismes des conflits.
- Repérer les différents types de conflits : malentendu, conflit d'intérêts, conflit de valeurs...
- Positionner la situation dans l'échelle des conflits.
- Prendre conscience des comportements non verbaux.
- Trouver des moyens pour retourner dans une zone constructive.
- Faire face au conflit existant.
- Comprendre les émotions humaines. Se situer et situer son interlocuteur.
- Remplacer les messages " tu " par les messages " je ".
- Débloquent la situation en influençant positivement votre interlocuteur.
- Utiliser l'outil DESC.

*Travaux pratiques : Mises en situations filmées : débloquent un conflit relationnel. Débriefing collectif.*

#### 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 au téléphone et au face-à-face.

- Être conscient des limites de la communication par courrier électronique.

*Travaux pratiques : Atelier collectif : astuces pour mieux gérer sa communication téléphonique et par mail.*

## LES DATES

---

### BREST

2022 : 24 août, 26 oct.

### CLERMONT-FERRAND

2022 : 24 août, 12 oct.

### AIX-EN-PROVENCE

2022 : 20 juil., 14 sept., 26 oct., 30 nov.

### ANGERS

2022 : 04 juil., 26 oct.

### BORDEAUX

2022 : 11 juil., 05 sept., 12 oct., 02 nov.

### BRUXELLES

2022 : 04 juil., 05 sept., 07 nov.

### DIJON

2022 : 24 août, 12 oct.

### GENÈVE

2022 : 04 juil., 05 sept., 07 nov.

### GRENOBLE

2022 : 24 août, 19 sept., 07 nov.

### LILLE

2022 : 04 juil., 05 sept., 07 nov.

### LIMOGES

2022 : 11 juil., 12 oct.

### LUXEMBOURG

2022 : 04 juil., 05 sept., 07 nov.

### LYON

2022 : 29 juin, 24 août, 19 sept., 12 oct., 07 nov.

### MONTPELLIER

2022 : 20 juil., 14 sept., 30 nov.

### NANCY

2022 : 24 août, 12 oct.

### NANTES

2022 : 29 juin, 24 août, 28 sept., 26 oct., 28 nov.

### NIORT

2022 : 11 juil., 12 oct.

### ORLÉANS

2022 : 04 juil., 05 sept., 07 nov.

### PARIS LA DÉFENSE

2022 : 01 juin, 15 juin, 04 juil., 10 août, 05 sept., 21 sept., 26 oct., 07 nov., 21 nov., 19 déc.

### REIMS

2022 : 04 juil., 26 oct.

### RENNES

2022 : 24 août, 28 sept., 28 nov.

### ROUEN

2022 : 04 juil., 26 oct.

### SOPHIA-ANTIPOLIS

2022 : 20 juil., 14 sept., 26 oct., 30 nov.

### STRASBOURG

2022 : 29 juin, 24 août, 28 sept., 26 oct., 28 nov.

### TOULON

2022 : 20 juil., 26 oct.

### TOULOUSE

2022 : 08 juin, 11 juil., 05 sept., 12 oct., 02 nov.

### TOURS

2022 : 04 juil., 05 sept., 07 nov.

### METZ

2022 : 24 août, 12 oct.

### MULHOUSE

2022 : 24 août, 26 oct.

### CLASSE A DISTANCE

2022 : 01 juin, 15 juin, 04 juil., 10 août, 05 sept., 21 sept., 26 oct., 07 nov., 21 nov., 19 déc.