

**MGL-13**

## **MANAGER : OPTIMISER VOTRE COMMUNICATION**

### **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :**

*A l'issue de la formation, chaque participant devra mieux :*

- 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

### **CONTENU DU PROGRAMME DE LA FORMATION :**

- **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
  - ✓ Les obstacles cognitifs.
- **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.
- **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.

- ✓ 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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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 ".
- ✓ Débloquer la situation en influençant positivement votre interlocuteur.
- **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.

### **PUBLIC CIBLE :**

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

### **DUREE DE LA FORMATION :**

03 journées de 8 heures chacune

### **ANIMATEUR :**

Formateur spécialisé