

L'Art de Communiquer : Les Clés

par Karen Berlan Lherbette - Formatrice professionnelle certifiée RNCP



Modalités de la formation

Format présentiel ou distanciel synchrone



Durée

3 jours – 21 heures



Horaires

9h00-13h00
ou 14h00-18h00



Lieu de la formation

Dans vos locaux / à définir



Dates des sessions

À définir ensemble

Tarifs inter ou intra

Me contacter



Prérequis

Aucune connaissance particulière.

Contact

Karen Berlan Lherbette
06 70 79 94 24
contact@kblperformances.com

Optimiser votre communication est essentiel pour renforcer votre efficacité professionnelle, améliorer vos relations et favoriser une meilleure compréhension au sein de vos équipes.

L'art de communiquer repose sur plusieurs principes fondamentaux qui, lorsqu'ils sont maîtrisés, peuvent transformer la manière dont nous interagissons avec les autres, tant dans notre vie professionnelle que personnelle :

- Ecoute active
- Clarté et concision
- Adaptabilité
- Empathie
- Langage non verbal
- Assertivité
- Feedback constructif
- Gestion des conflits
- Réceptivité et ouverture d'esprit

Comme pour tout art, la pratique est essentielle. Prenez le temps de réfléchir à vos interactions, considérez ce qui a fonctionné ou non, et ajustez votre approche en conséquence.

Maîtriser l'art de communiquer peut améliorer significativement votre vie personnelle et professionnelle, en renforçant les relations, en facilitant une meilleure compréhension, et en créant un environnement plus harmonieux et productif.

Public

Toutes les personnes qui souhaitent développer leurs compétences de communication en situation professionnelle mais aussi sur le plan personnel.



Objectifs pédagogiques

- 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

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.

Méthodes pédagogiques

- Exposé interactif
- Quiz
- Exercices ludiques
- Jeux de rôles
- Mises en situation actives
- Analyses individualisées
- Echanges d'expérience



Programme de la formation

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.
- 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 : auto-contact, hétéro-contact, 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.



Programme de la formation

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