



# Pôle d'expertise Management 2012

## MAN 10 – AUGMENTER SES CAPACITES DE COMMUNICATION

### Public

Toute personne qui veut rendre sa communication orale performante.

### Méthodes pédagogiques

Des apports théoriques de l'intervenante permettent d'amplifier les découvertes de chacun. Des faits vécus par les participants servent de base pour approfondir leurs expériences. Des travaux individuels et collectifs alternent avec des exercices et des jeux de rôle. Des simulations sont observées à l'aide de grille puis revues et analysées, afin d'en relever les points positifs et de proposer des améliorations pour les attitudes à transformer.

A la fin du 2<sup>ème</sup> jour les participants se fixent des objectifs personnels pour augmenter leur performance en communication. L'intersession sert de terrain d'apprentissage.

Le 3<sup>ème</sup> jour est réservé au bilan des objectifs nommés à la fin du 2<sup>ème</sup> jour. Cette dernière journée est aussi l'occasion de vérifier les acquis, de se féliciter des réussites, de réfléchir et de compléter avec de nouvelles ressources et outils, donnés par l'intervenante.

### Organisation

**Durée :** 3 jours

#### Lieux et dates :

Bourg en Bresse

12, 13 / 03 et 23 /04 / 2012

27, 28 / 09 et 24 /10 / 2012

Oyonnax

15, 16, 17 / 02 / 2012

Lyon

14, 15, 16 / 11 / 2012

**Horaires :** 09h00 – 12h00

13h30 – 17h30

**Tarif :** 900 € HT / personne

TVA 19.6 %

### Objectifs pédagogiques

« Accentuer son impact par la communication orale, avec respect et compréhension »

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Clarifier leurs objectifs
- Comprendre leurs interlocuteurs
- Trouver des accords avec leurs interlocuteurs

### Programme

#### 1. Rappeler brièvement le schéma de communication :

- La composition du message,
- La position alternative d'émetteur et récepteur
- Les capacités mises en jeu

#### 2. Connaître notre fonctionnement

- Contacter l'expérience sensorielle de base précédant la construction des pensées,
- Percevoir - richesse et obstacle à la communication - nos filtres, nos représentations
- Connaître, situer et intégrer les phénomènes d'omission, de distorsion et d'interprétation

#### 3. Repérer des ressources

- Repérer les éléments facilitateurs de la communication,
- Les habiletés des communicateurs : une grille pour entretien réussi
- Structure d'un entretien

#### 4. Définir un objectif avec précision

#### 5. Accorder de l'attention au verbal et non verbal

- Quels repères distinguer ?
- Exercices pratiques pour les reconnaître, les utiliser.

#### 6. Augmenter la relation à l'autre :

- Réfléchir et échanger sur l'établissement de la confiance
- Comment s'exercer à l'ouverture ?
- Comment la faire vivre ?
- Comment se crée le rapport... la relation ?

#### 7. Accentuer sa capacité d'écoute

- Présence à renforcer, se mettre à la place de
- Reformuler
- Questionner pour mieux se comprendre et s'enrichir mutuellement
- Les attitudes de Porter : \*Le conseil, le jugement, le support, l'enquête, l'interprétation, l'empathie

#### 8. Questionner

- Les types de questions et leur impact
- Obtenir de la précision : comment faire ?

#### 9 Traiter les différends

- Clarifier son objectif
- Se préparer psychologiquement, recueillir des faits, utiliser un déroulement



**Chantal CHAPUIS ou Nathalie GROSBON**

Tél. 04.74.45.51.51

Fax 04.74.45.51.44

TERTIA FORMATION

90 rue Henri de Boissieu

01000 BOURG-EN-BRESSE

**Catherine DUPERTUIS**

Tél 04.74.77.64.95

Fax 04.74.77.43.79

TERTIA FORMATION

Maison des Entreprises

180 rue Pierre et Marie Curie

BELLIGNAT - 01100 OYONNAX