

CONSEIL MEDIATION FORMATION

1 RUE DE STOCKHOLM

75008 PARIS

E-mail : comefo@orange.fr

Tel : 06.08.66.11.06



Version 2 du 15/11/2023

Optimiser sa communication et son image – (3 j)

Durée : 21heures (3 jours)

Profils des apprenants

- Tout public

Prérequis

- Aucun

Accessibilité et délais d'accès

Modalités d'inscription : Par mail ou via le site internet

Délai d'accès : 1 mois maximum à compter de la signature de la convention de formation

Accessibilités aux PSH et PMR : Les salles de formation n'appartiennent pas à CMF qui loue une salle conforme aux normes ERP ou qui intervient en intra chez le client.

Qualité et indicateurs de résultats

Taux de présentéisme

Taux de satisfaction stagiaire

Taux d'accomplissement

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

Contenu 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

2) Mieux se connaître pour bien communiquer

- Autodiagnostic sur sa forme d'intelligence. Son intelligence émotionnelle
- Evaluer 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

CONSEIL MEDIATION FORMATION

1 RUE DE STOCKHOLM

75008 PARIS

E-mail : comefo@orange.fr

Tel : 06.08.66.11.06



Version 2 du 15/11/2023

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

4) Etre 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

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

6) Vendre ses idées

- Evaluer 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

7) Savoir gérer les situations délicates

- Comprendre les causes et les mécanismes des conflits
- Repérer les différents types de conflits : le malentendu, le conflit d'intérêts, le 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

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

CONSEIL MEDIATION FORMATION

1 RUE DE STOCKHOLM

75008 PARIS

E-mail : comefo@orange.fr

Tel : 06.08.66.11.06



Version 2 du 15/11/2023

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Responsable formation : Pierre GARBES

Mobile : 06.08.66.11.06

E-mail : comefo@orange.fr

Intervenant / Formateur : Pierre GARBES formateur consultant certifié (Niveau 6 RNCP). Médiateur professionnel certifié, spécialiste du comportement des personnes. Accompagnement de tous les professionnels dans une nouvelle approche comportementale, relationnelle, managériale.

Référent Handicap : Pierre GARBES

Moyens pédagogiques et techniques

- Les résultats issus du questionnaire (proposé en amont de la formation pour orientation du process de formation)
- Le recueil correspondant au cours proposé pendant les 2 jours de formation
- Papier et stylo

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

L'ensemble du cursus de formation est jalonné de jeux de rôles, de mises en situations et fait appel à l'interactivité permanente avec les apprenants. Cette approche revêt une valeur ajoutée à l'appropriation des supports et concepts pédagogiques proposés.

- Les tests, jeux et quizz permettent une approche expérientielle et unique dans le processus de compréhension et d'appropriation.
- La projection d'un support visuel est un complément pédagogique qui, diffusé ponctuellement, délivre toute sa valeur auprès des apprenants.

Prix :

- A partir de 700 €¹
- Sur Devis en Intra

¹ Tarif standard, prix définitif à définir en fonction du besoin client et des adaptations nécessaires