

PROGRAMME DE FORMATION

MIEUX COMMUNIQUER POUR DEVENIR UN EXPERT DU SUCCES

Objectifs	<p>A l'issue de la formation, le participant sera capable de : Assurer la performance de l'équipe et de chacun par la motivation bienveillante au quotidien. Faire ricocher le bien-être de l'équipe et de chacun sur le client Donner l'excellence de l'attention à chaque membre de l'équipe pour que tous les clients la reçoivent</p>
Public	Tous les collaborateurs d'une entreprise ou organisation souhaitant améliorer leurs compétences en communication interpersonnelle, qu'ils soient débutants ou expérimentés.
Prérequis	Aucun
Contenu pédagogique	<p><u>Journée 1 :</u> Matin : 9h – 12h15 Accueil / Ice breaker / Agenda de la journée</p> <p>Mieux se connaître pour mieux communiquer (1h45) <u>Contenu :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les 3 pôles du fonctionnement humain (mental, émotionnel, comportemental) : Apprendre à reconnaître ses propres tendances et celles des autres pour mieux interagir. - La carte du monde : Chaque individu perçoit le monde à travers des filtres différents. Identifier ces filtres pour mieux comprendre les autres. - Les méta-programmes : Découverte des schémas inconscients qui influencent la façon dont nous traitons l'information (motivation, prise de décision, approche des tâches). <p><u>Exercices pratiques :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Auto-diagnostic des méta-programmes : Les participants remplissent un questionnaire pour identifier leurs propres méta-programmes. - Exercice de réflexion sur la carte du monde : Simulation d'une situation où chaque participant doit comprendre comment l'autre perçoit la même réalité de manière différente.

PAUSE

Adapter sa communication à chaque interlocuteur (1h30)

Contenu :

- La synchronisation : Techniques pour s'accorder avec le rythme, le ton, et le langage corporel de son interlocuteur afin d'établir un rapport efficace.
- Le rapport : Apprendre à créer une relation de confiance en s'adaptant au cadre de référence de l'autre.
- Le calibrage : Observer les réactions subtiles de l'interlocuteur pour ajuster sa communication en temps réel.
- L'écoute active : Techniques pour véritablement comprendre ce que l'interlocuteur dit, ressent et pense.

Exercices pratiques :

- Jeu de rôle en binômes : Pratique de la synchronisation et du rapport dans une simulation de dialogue.
- Exercice de calibrage : Observer des vidéos ou des situations réelles pour identifier des indices non verbaux et ajuster la communication.

DEJEUNER

Après-midi : 14h-17h30

Accueil / Ice breaker

Prévenir et gérer les conflits efficacement (1h45)

Contenu :

- Les positions de vie : Explication des positions de base de l'analyse transactionnelle (« Je suis OK, tu es OK ») pour comprendre les relations de pouvoir et de confiance.
- Le triangle dramatique de Karpman : Identifier les rôles de Victime, Sauveur, et Persécuteur dans les conflits, et apprendre à sortir des jeux psychologiques.
- Les biais cognitifs et croyances limitantes : Comment ces mécanismes influencent les conflits et les incompréhensions dans la communication.
- L'égo-mental : Reconnaître quand l'égo prend le dessus et apprendre à le gérer.
- La communication non violente (CNV) : Apprendre à exprimer ses besoins et à écouter ceux des autres sans jugement.
- Le métamodèle : Outil de PNL pour poser des questions précises et clarifier les pensées floues, afin d'éviter les malentendus.

Exercices pratiques :

- Simulation de gestion de conflit : Les participants jouent différents rôles dans une situation conflictuelle et appliquent les techniques apprises (triangle de Karpman, CNV, métamodèle).
- Exercice de déconstruction des biais cognitifs : Analyser une situation courante pour repérer les croyances limitantes et les biais.

PAUSE

	<p>Devenir un expert de la communication, levier clé du succès (1h30)</p> <p><u>Contenu :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Structuration du temps : six modes de structuration du temps dans les interactions sociales (retrait, rituel, passe-temps, activité, jeu psychologique et intimité) - Les états du moi : Exploration des différents états (Parent, Adulte, Enfant) dans l'Analyse Transactionnelle et leur impact sur la communication. - Le charisme et la congruence : Comment aligner ses paroles, ses gestes, et son intention pour être perçu comme authentique et impactant. - Techniques de prise de parole en public : Travailler sur la posture, la gestion du stress, la voix, et le contact visuel pour réussir à captiver et convaincre son auditoire. <p><u>Exercices pratiques :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Atelier de prise de parole en public : Chaque participant prépare et présente un mini discours en appliquant les principes de congruence, de structuration du temps et de charisme. - Feedback en groupe : Les participants évaluent la présentation des autres en se basant sur des critères de congruence et d'impact. <p>Conclusion et Synthèse de la journée (30 minutes)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Résumé des points clés abordés dans chaque module. - Réflexion collective sur l'importance de la communication dans la réussite personnelle et professionnelle. - Discussion ouverte : Questions, échanges, et retours des participants.
Moyens pédagogiques et techniques	Méthode Active : Présentation et mise en application – Apports théoriques et pratiques – Exercices pratiques – Vidéoprotection / Card Board Mise en situation.
Suivi et méthode d'évaluation	Validation en continu et appréciations tout au long de la formation
Sanction	Attestation de fin de formation
Durée	7h
Dates	Selon planning
Coût	Sur devis
Lieu de l'intervention	Dans nos locaux ou dans vos locaux
Intervenant	François ROURE <i>Formateur certifié et praticien PNL</i>

Accessibilité	<u>Vous êtes en situation de handicap ?</u> Contactez-nous, nous mettrons en œuvre toutes les solutions pour aménager les conditions d'accueil et d'enseignement.
Contact	Cosy Meeting Center, 34 avenue des Champs Elysées, 75008 PARIS Tel : 01 83 75 91 00 Mail : cmc@cosymeetingcenter.com