



## PARTICIPANTS

TOUS COLLABORATEURS AYANT BESOIN, POUR EFFECTUER CORRECTEMENT LEUR FONCTION, D'UNE BONNE DOSE D'AFFIRMATION DE SOI ET DE MAÎTRISE ÉMOTIONNELLE : CHEFS D'ENTREPRISE, RESPONSABLES DU PERSONNEL, ENCADREMENT, CHEFS DE SERVICE...

PROFESSIONNELS DE LA NÉGOCIATION : RESPONSABLES DU PERSONNEL, COMMERCIAUX, ACHETEURS...

COLLABORATEURS AMENÉS À DEVOIR PÉRIODIQUEMENT EFFECTUER DES PRÉSENTATIONS EN PUBLIC OU EN PRIVÉ.



## OBJECTIFS

- Déceler rapidement les dispositions, les préoccupations ou les motivations d'un interlocuteur ou d'un public.
- Décoder à cette fin le langage des gestes, des mimiques, des postures et du ton de sa voix.
- Donner de soi-même une image équilibrée au centre d'un triangle Authenticité/Maturité/Sérénité.
- Défendre son point de vue et affirmer ses positions avec sérénité, y compris dans l'hostilité (mauvaise foi).
- Savoir donner des explications claires pour les interlocuteurs concernés : oser vulgariser ou simplifier.
- Convaincre en ajustant son argumentation au référentiel et aux préoccupations réelles de son public.
- Conduire méthodiquement un entretien, une réunion, une présentation (ou y participer activement).

# CYCLE D'EXPERTISE

## Communication professionnelle

### 1<sup>ère</sup> journée

#### Déchiffrer le langage des émotions : gestes, mimiques, fluctuations de la voix

- La puissance des émotions irrationnelles. Ce qui les déclenche et ce qui permet de ne pas s'y noyer.
- L'état d'humeur et les fluctuations énergétiques : les axes forme/fatigue et stress/détente.
- De la bonne humeur à la contrariété : les axes frustration/satisfaction et bienveillance/distance.
- Le kaléidoscope des émotions complexes : enthousiasme, tristesse, angoisse, colère, fascination, démission.
- Les gestes de la main, des bras, des jambes et des pieds.
- Les jeux de la tête et du visage ; le langage de la mimique et des yeux.
- L'interprétation synthétique de la posture, de la démarche et de la mise en scène.
- L'analyse de la voix et la façon de s'exprimer.

### 2<sup>ème</sup> journée

#### Communiquer en « parlant » le langage des gestes et des émotions

- Exercices pratiques de maîtrise de Soi en réaction à l'agression, aux tentatives de provocation ou de manipulation.
- Comment se mettre en phase avec les dispositions, les motivations et les angoisses cachées de l'interlocuteur.

■ Maîtriser son impact émotionnel sur l'autre : les mécanismes inconscients de l'influence.

■ Applications au quotidien professionnel : accueillir ; mettre à l'aise ; inspirer rapidement confiance ; conduire un entretien ; négocier en position assise ; convaincre en position debout ; participer à une réunion.

■ Communiquer de façon professionnelle (et non émotionnelle) : les pièges de l'amitié au travail.

■ Protéger son entourage de son état d'humeur personnel : stress, épuisement, découragement, colère.

■ Trouver un équilibre entre l'authenticité spontanée et les exigences d'efficacité imposées par la situation.

### 3<sup>ème</sup> journée

#### Construire (ou reconstruire) son image de Soi... sans tricher

- Comprendre son caractère inné au travers du 360°.
- Assumer les codes sociaux propres à son âge, son sexe ou ses milieux d'appartenance.
- Comprendre, incorporer ou dominer (selon le cas) ses (in)dispositions passagères.
- Comprendre les possibilités propres à son type particulier d'intelligence et savoir les utiliser à fond.
- Comprendre le processus d'élaboration de son image de Soi actuelle. La programmation du vécu.
- Les maladies de l'image de Soi : les complexes d'infériorité, de culpabilité, d'insécurité ou d'abandon.

■ Les fausses affirmations de Soi qui déguisent des faiblesses : l'into-  
lérance et la colère.

■ La reconstruction de Soi et ses  
étapes. Comment tirer vraiment  
parti de ses périodes de crise.

#### 4<sup>ème</sup> journée

### S'affirmer dans les circonstances ordinaires... et non ordinaires

■ Exprimer ses émotions de façon  
authentique. Savoir demander ou  
refuser en toute simplicité.

■ Accepter et faire accepter ses  
limites : se rendre la permission d'ex-  
périmenter, de jouer... et d'en rire.

■ Comment muscler sa confiance en  
Soi : tester de nouvelles habitudes,  
afficher sa différence, oser ne plus être  
sympathique à tout prix ou tenir tête  
sereinement à une figure d'autorité.

■ Savoir se mettre en retrait dans les  
creux de vague. Cesser de se croire  
obligé de s'affirmer tout le temps.

■ Acquérir une sécurité intérieure suf-  
fisante pour s'engager durablement  
dans un projet.

■ S'affirmer tranquillement dans un  
rapport de force : rester toujours  
ouvert à une troisième solution.

■ Savoir formuler un message désa-  
gréable sans abîmer une relation :  
prévenir, déclencher et enterrer un  
conflit.

■ S'affirmer dans les grands tournants :  
séparation, nouveau départ, change-  
ment de métier ou de style de vie.

#### 5<sup>ème</sup> journée

### Construire et présenter un message

■ Préparer un message dans le cadre  
d'un entretien, d'une réunion ou d'un  
discours : les lois du genre.

■ Construire un discours cohérent  
autour d'idées porteuses. Savoir les  
rassembler dans la conclusion.

■ Etablir le contact : l'art de mettre à  
l'aise et d'inspirer la sympathie.

■ Maintenir constamment l'intérêt  
en éveil par des ruptures de rythme.

■ Les aides écrites et visuelles : le  
choix des supports. Le recours aux  
technologies du multimédia.

■ Prendre appui sur sa voix pour  
dépasser son trac ou sa timidité.

■ Le bon dosage des gestes qui captent  
l'attention.

■ L'appui de l'apparence et de la pré-  
sentation au message présenté.

#### 6<sup>ème</sup> journée

### Ajuster son message au profil de ses interlocuteurs

■ Adapter son langage au format de  
ses interlocuteurs. Identifier les mots-  
clefs de leur lexique.

■ Savoir se situer dans le référentiel  
de son auditoire : le choix d'exemples  
et d'illustrations pertinentes.

■ Accrocher l'attention d'un public en  
s'installant au cœur de ses préoc-  
cupations.

■ Faire entrer ses interlocuteurs dans

son discours : de la question à l'impli-  
cation personnelle.

■ Présenter un message au télé-  
phone : compenser l'anonymat par  
la cordialité.

■ Maintenir une relation personna-  
lisée avec ses interlocuteurs : l'impor-  
tance du regard et de la distance.

■ Réfuter une objection ou réagir  
aux agressions : les interlocuteurs  
sceptiques ou malveillants.

■ Conserver jusqu'au bout le sens de  
l'humour : l'utilisation des anecdotes,  
du rire ou du sourire.

**DURÉE :** 48 heures réparties sur **3 X 2 jours**  
consécutifs (horaires 9h-17h30)

**PRIX :** 2 490 € HT (2 978,04 € TTC)



Repas du  
midi offert

- Formation adaptable en intra
- Éligible au DIF

#### LES PLUS

- Une formation « haut de  
gamme » en 3 modules dans  
les locaux de l'Institut pour  
bénéficier de son expertise la  
plus pointue.
- Remise de la toute dernière  
version actualisée du Manuel  
des Relations Humaines.

#### FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- > Cycle d'expertise Gestion des personnalités (3 x 2 jours)
- > Cycle d'expertise Efficacité professionnelle (3 x 2 jours)
- > Formation intégrale Manager 2011 (6 x 2 jours)

Pour tout renseignement,  
contactez-nous au **01 64 23 68 51**