



PARCOURS CERTIFIANT

# Mieux communiquer pour mieux coopérer

**DURÉE : 3 jours** code web PCMCMC

23h en présentiel (déjeuners de travail inclus) | 21h à distance

**PRIX : 1 590 € HT** (1 908 € TTC)

## PARTICIPANTS

TOUS COLLABORATEURS : ENCADREMENT, MANAGERS DE PROXIMITÉ, ASSISTANT(E)S, TECHNICIENS.

**Prérequis :** La certification n'est accessible qu'aux candidats qui peuvent justifier d'une année au moins d'exercice d'une fonction managériale en situation professionnelle (ou équivalent). Il n'y a pas de prérequis en terme de niveau de diplôme.

## OBJECTIFS

- ▶ Oser la transparence dans les relations professionnelles afin de la permettre à ses interlocuteurs.
- ▶ Écouter au-delà des mots pour permettre les échanges fluides et transparents.
- ▶ S'affirmer pleinement et sereinement dans ses relations pour faire passer ses messages.
- ▶ Savoir coordonner étroitement son activité à celle de tous ses collaborateurs et partenaires, y compris les moins communicants.
- ▶ Différencier ses comportements préférés des comportements pertinents pour atteindre ses objectifs de communication.



## CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans  
**votre ville** (ou à Distance)

[www.performances.fr](http://www.performances.fr)

code web : PCMCMC

[CLIQUEZ ICI](#)



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise** ou prendre la forme d'un **parcours individuel sur mesure à distance**.

## Programme

### Mieux se connaître pour mieux se faire comprendre

- ▶ Comprendre toutes les dimensions de son "profil" : caractère, parcours, situation, génération, style relationnel ou managérial.
- ▶ Faire comprendre et accepter son profil, ses limites et ses atouts à ses collaborateurs.
- ▶ Transformer ses émotions en moteur et non en frein : faire circuler sa propre énergie.
- ▶ Exprimer son point de vue et son ressenti sans crainte ni agressivité.

### Communiquer au-delà des postures convenues ou défensives

- ▶ Désactiver ses filtres personnels pour ne pas parasiter la communication de son interlocuteur.
- ▶ Manier l'art de l'interview : les bonnes questions, les demandes de précision, la reformulation des mots et des non-dits.
- ▶ Comprendre les motivations cachées sous le langage implicite et non-verbal : déchiffrer l'écran émotionnel de son interlocuteur pour l'impliquer ou éviter de le déstabiliser.
- ▶ Synchroniser sa longueur d'onde à celle de ses partenaires pour établir une relation de confiance et d'authenticité.

### Aptitudes évaluées lors de l'atelier de certification

- Maîtriser la communication interpersonnelle en adaptant son comportement à la diversité des situations professionnelles.
- Gérer les conflits interpersonnels avec des comportements adéquats selon les contextes.
- Optimiser la gestion de son temps en hiérarchisant ses priorités pour atteindre ses objectifs dans le respect des délais.

### Développer son impact et son influence

- ▶ Utiliser les techniques du théâtre pour gagner en assurance et mieux faire passer ses messages.
- ▶ Ajuster son assertivité à la situation et au profil de son interlocuteur par la calibration.
- ▶ Influencer son interlocuteur en adaptant sa position, son référentiel, son système de valeurs.
- ▶ Réagir avec doigté à l'objection, à la revendication, à l'agression, à la frustration, à la manipulation.

### Accroître son agilité relationnelle pour mieux collaborer

- ▶ Identifier ses préférences et rigidités relationnelles afin de les maîtriser et de les moduler en fonction des circonstances.
- ▶ Maîtriser toute la gamme des attitudes relationnelles pour disposer de la plus grande flexibilité : choisir le comportement approprié.
- ▶ Interagir de façon dynamique : de la synchronisation à la progression.
- ▶ Restaurer une communication mal établie : identifier les besoins relationnels fondamentaux au-delà des jeux relationnels.

- Faire preuve d'assertivité en maîtrisant son langage verbal et non verbal afin de réagir de manière appropriée à la diversité des circonstances.
- Agir pour canaliser les agresseurs externes et le stress qu'ils engendrent afin de faire face à tous les types de situations rencontrées.

**Tour de table** pour recueillir les attentes des participants

#### Moyens pédagogiques :

Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

**Évaluation des acquis formation :** réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit.

**Certification :** Autodiagnostic des compétences comportementales  
Entretien individuel - Études de cas - Présentation orale

#### Sanction du parcours :

Attestation de fin de formation