



# SÉMINAIRE

**Collaborer pour obtenir  
des résultats**

MARIS Conseil

Tél : 02 56 51 72 70

Mob : 07 62 58 22 08

[contact@maris-conseil.com](mailto:contact@maris-conseil.com)

### Formation 3 journées

#### Objectifs :

Vous apprendrez à :

- Obtenir des résultats en communiquant avec les autres
- Construire des relations de collaboration qui mettent l'accent sur la confiance et le respect
- Communiquer efficacement en utilisant un langage simple, concis et direct
- Développer des compétences en écoute active pour anticiper et éviter les incompréhensions
- Encourager la compréhension interculturelle sur votre lieu de travail
- Éliminer les barrières qui vous empêchent de communiquer efficacement

#### À qui s'adresse cette formation ?

Cette formation concerne tous ceux qui désirent renforcer leurs compétences en communication et travailler en confiance avec leurs collaborateurs

#### Reality Plus <sup>TM</sup>

Tout au long des activités de cette formation, vous prendrez part à une simulation basée sur un environnement multimédia qui vous permettra d'utiliser des techniques, outils et stratégies de communication présentées. Les activités comprennent :

- Faire la différence entre communications unilatérales et bilatérales (voire multilatérales)
- Définir votre style de communication
- S'entraîner aux techniques d'écoute active
- Gérer les émotions difficiles grâce aux scénarios vidéo
- Mettre au jour les filtres personnels grâce à des jeux de simulation
- Dépasser les barrières culturelles grâce à des études de cas et à des jeux de rôles
- Évaluer les relations que vous entretenez avec les autres
- Créer des plans d'actions pour améliorer vos performances lors de votre retour en entreprise.

#### Contenu détaillé :

Concepts fondamentaux :

- adopter un langage simple, concis et direct
- reconnaître les filtres perceptuels qui entravent la communication
- identification des principes de base de la communication
- mise en place d'un modèle de processus de communication

**Continuez ►**

### Définir des objectifs clairs pour votre communication

Définir les résultats attendus

- solliciter un retour d'informations
- mettre en rapport les intentions avec les résultats

Engager les communications

- déterminer quoi dire et la meilleure façon de le dire
- être attentif aux indices verbaux et non verbaux

### Eviter les ruptures de communication

Accroître l'intérêt de vos communications

- renforcer votre efficacité relationnelle
- distinguer ce qui a de l'intérêt de ce qui n'en a pas

Prise de responsabilité personnelle

- reconnaître votre rôle dans la réussite des communications
- identifier les facteurs internes et externes influant sur vos communications
- mise en place d'un contrôle par retour de l'information
- communication non défensive

### Comprendre et s'adapter à des styles de communication variés

Identification des quatre styles de communication

- reconnaître votre style et celui des autres
- points forts et points faibles de chaque style

Créer des passerelles entre les styles de communication

- adapter votre approche personnelle pour combler les fossés de communication
- être souple sans compromettre son identité

Ecouter pour mieux comprendre

- poser des questions de clarification
- confirmer le message
- faire preuve de respect, d'empathie et de sensibilité
- écouter l'intégralité du message

Continuez ►

### Interprétation des indices non verbaux

- intonation
- rapidité d'élocution
- volumes
- gestuelle
- expressions du visage
- posture
- utilisation de l'espace
- tenue vestimentaire
- contact visuel

### Parvenir à des communications sincères

#### Créer l'ouverture

- savoir à quel moment prendre la parole
- identifier les degrés de confidentialité les mieux adaptés
- établir l'intérêt et la confiance

#### Modèle de comportement tridimensionnel

- identifier la manière dont vous communiquez avec les autres et comment l'améliorer
- établir un équilibre entre ce que vous voulez et ce que vous exprimez

#### Correspondance entre votre langage et votre message

- renforcer votre message pour obtenir les résultats escomptés
- créer des messages crédibles
- s'assurer que votre attitude n'entrave pas mais contribue à la communication
- utiliser le silence efficacement

### Communication interculturelle

#### Au-delà des frontières culturelles

- être sensible aux différences culturelles
- éviter les pièges liés à la différence culturelle

#### Reconnaître les filtres et les présupposés

- être plus attentif pour éviter les malentendus
- déceler les présupposés cachés
- reconnaître les filtres chez les autres et chez vous-même

**Continuez ►**

### Gérer les émotions de manière constructive

#### Gérer la colère

- dépasser les limites
- exprimer votre colère de façon constructive
- limiter les réactions défensives des autres

#### Gérer les situations lourdes émotionnellement

- décrire une situation tout en gardant votre aplomb
- prendre la responsabilité de vos émotions