

# AMÉLIORER SA COMMUNICATION, S'ADAPTER AUX AUTRES

## Convaincre, faire passer ses messages et éviter les conflits

La Mémonique® est une technique de communication permettant d'adapter son message à des personnes qui raisonnent, pensent ou ont des comportements différents des nôtres. Elle ne classe pas les individus, tout au plus explique-t-elle qu'à un moment déterminé il peut y avoir un mode dominant. La technique utilisée auprès de plusieurs milliers de participants permet de traiter toutes les situations de dialogue, d'entretien ou de conflit que l'on rencontre dans le monde professionnel.

### OBJECTIFS

- Favoriser son adaptation au poste de travail et son évolution professionnelle
- Se connaître en situation de communication pour faire passer ses messages
- Favoriser la communication en utilisant le mode de communication des autres selon le système PANAL
- Réduire les agressions et paraître soi-même moins agressif

Plus de 5 500 participants

### PERSONNES CONCERNÉES

- Toute personne ayant à convaincre dans des situations positives ou négatives, souhaitant paraître moins agressive ou désireuse d'adapter son message à des personnes de niveau, de culture ou d'opinions différentes des siennes
- Toute personne souhaitant améliorer sa communication

### PROGRAMME

#### 1 - Mieux comprendre son fonctionnement et celui des autres

- Comprendre notre manière de fonctionner
- Connaître les modes de fonctionnement et la répartition des modes chez chacun d'entre nous
- Tension et mémorisation

#### 2 - Adapter sa communication

- Différences existant entre l'image perçue et son image réelle
- Les raisons des jugements : pourquoi suis-je estimé agressif, mauvais communicant, intolérant...
- Mon non verbal

#### 3 - Persuader avec la Mémonique®

- Ne pas agresser ou heurter inconsciemment
- Créer un climat positif, reconnaître l'autre
- Avoir un non verbal adapté
- Atténuer l'expression de sa pensée
- Respecter les valeurs pour convaincre

- Faire comprendre, admettre et mémoriser le message que l'on veut transmettre
- Parler le langage de l'autre, utiliser le système PANAL
- Éviter les raisonnements interprétables
- Savoir adapter son vocabulaire, son raisonnement à l'autre

#### 4 - Entraînement sur des cas pratiques

En priorité, sont traités les cas évoqués par les participants. A titre d'exemples :

- Entretien de mise au point, de reproche
- Délégation
- Présentation d'idées, de formation
- Consignes à transmettre
- Clients, usagers, contacts difficiles, délicats ou agressifs
- Collaborateurs ou supérieurs refusant d'écouter
- Messages difficiles à faire passer : changements, conflits, cas personnels...

### PÉDAGOGIE

- Un questionnaire préalable d'analyse des attentes est envoyé à chaque participant
- Les applications se font selon les souhaits des groupes sur des situations vécues, jugées souvent difficiles par les participants. Mises en situations filmées
- Exercices variés appliqués aux situations individuelles, conseils personnalisés
- Compte tenu de la durée de la formation, le nombre de participants est limité

#### Inter-entreprises

2 jours

Prix : 1 180 € H.T.

Repas offerts

Paris

• 15.16 juin 2017

• 23.24 novembre 2017

Intra-entreprises (catalogue ou sur mesure) : devis sur demande

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# GÉRER SON STRESS, ÊTRE À L'AISE DANS SON MILIEU PROFESSIONNEL

## Gérer son stress

Depuis plus de 20 ans Bernard Bruche travaille sur les comportements, les réactions de défense et le stress. Cette formation adaptée au domaine professionnel permet de faire le point sur sa situation, de découvrir les sources de ses tensions, et elle apporte, dans de nombreux cas, des réponses pour gérer et utiliser ces contraintes. Elle bénéficie d'un taux de satisfaction très fort de la part de plusieurs milliers de participants.

### OBJECTIFS

- Comprendre les origines des tensions en milieu professionnel
- Adopter les comportements appropriés face aux personnes et aux situations stressantes, préserver son équilibre
- Améliorer sa maîtrise émotionnelle et faire du stress une force positive

### PERSONNES CONCERNÉES

- Toute personne soumise à des tensions dans sa vie professionnelle

### PROGRAMME

#### 1 - Comprendre les situations difficiles

- Les réactions physiologiques en fonction des personnalités
- Les conséquences, les symptômes

#### 2 - Diagnostiquer les effets d'une situation difficile

- Connaître la source avant de vouloir apporter des remèdes
- Les sources professionnelles
- Les sources personnelles
- Evaluer les conséquences des tensions sur la prise de décision, la négociation, le travail en équipe

#### 3 - Modifier sa perception de la situation

- Optimiser son énergie, son positivisme
- Le contrôle de soi, la respiration
- Sur-fatigue et relaxation
- Adapter son comportement social
- Comprendre les normes, modifier les siennes

#### 4 - Savoir canaliser ses réactions

- Avoir une pensée positive
- Apprendre à s'estimer
- Développer la confiance en soi
- Gérer ses émotions
- Rester motivé

#### 5 - Gérer les situations difficiles

- Limiter les agressions
- Rationaliser les pauses, le repos et le sommeil
- Apprendre à « déconnecter », savoir prendre du recul
- Mieux gérer le déroulement de ses journées professionnelles

### PÉDAGOGIE

- Les stagiaires expriment leurs difficultés, l'animateur apporte le contenu théorique
- Tests divers : découverte de ses points faibles et de ses points forts et autodiagnostic pour faciliter la réflexion
- Quelques exercices de relaxation compatibles avec la vie professionnelle sont expliqués
- Le DVD « Le Stress » par Bernard Bruche sera remis aux participants en fin de formation

#### Inter-entreprises

2 jours

Prix : 1 050 € H.T.

Repas offerts

Paris

- 19.20 juin 2017
- 25.26 septembre 2017
- 07.08 décembre 2017

**Intra-entreprises (catalogue ou sur mesure) : devis sur demande**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# MAÎTRISER SON ÉMOTIVITÉ OSER S'EXPRIMER

***Fini le trac et la timidité, exprimez-vous !***

*De nombreuses personnes ont des possibilités, mais n'osent pas toujours les mettre en valeur et les exprimer. L'émotivité touche environ 30% de la population à des âges divers, et peut être un frein aux promotions, aux mutations, au développement individuel et professionnel... Cette formation leur permettra de faire les premiers pas et de s'armer pour vaincre leur appréhension.*

## **OBJECTIFS**

- Réduire son émotivité, son trac, apprivoiser et gérer ses émotions
- Donner une meilleure image de soi, prendre confiance
- Mieux s'affirmer dans la communication, oser s'exprimer
- Savoir présenter rapidement ses informations, défendre ses idées
- S'entraîner à maîtriser des situations considérées comme difficiles

## **PERSONNES CONCERNÉES**

- Toute personne ayant à exposer ou à défendre des idées et soumise à une émotion
- La suite logique à cette formation est le stage « *Parler pour être écouté...* » (page 41)

## **PROGRAMME**

### **1 - Se connaître, se dominer**

- Dominer le trac, le sentiment de gêne ou de maladresse
- Comprendre les mécanismes pour mieux surmonter ses angoisses
- Améliorer sa sûreté, se contrôler
- Maîtriser son corps, ses émotions
- Gérer son stress :
  - les moyens de lutte
  - l'utiliser positivement

### **2 - Donner une image adaptée**

- Maîtriser son corps et sa gestuelle : position, mobilité, regard, respiration..
- Défaillances : trous, lapsus, erreurs..
- Débit, voix, diction
- Développer la confiance en soi.

### **3 - Mieux comprendre les autres**

- La façon dont ils retiennent
- Les types de mémoire qu'ils utilisent
- Les « faux raisonnements » :
  - généralisation
  - comparaison sans preuve...  
... et la manière d'y répondre
- Les conséquences des stress

### **4 - Prendre la parole, argumenter**

- Se préparer mentalement, physiquement et intellectuellement
- Savoir écouter
- Savoir argumenter positivement
- Les types d'argumentation
- Savoir répondre à des argumentations polémiques
- Savoir réfuter, savoir dire « *non* »

## **PÉDAGOGIE**

- L'animateur est un conseiller qui aidera les participants à mettre en place une méthode pour réduire leur émotivité : préparation, respiration, arguments pour se défendre...
- Les cas soumis par les participants seront traités
- Des exercices filmés sont proposés mais non imposés pour aider les participants à progresser
- Compte tenu de la durée de la formation, le nombre de participants est limité

### **Inter-entreprises**

**2 jours**

**Prix : 1 150 € H.T.**

Repas offerts

**Paris**

● **12.13 juin 2017**

● **16.17 novembre 2017**

**Intra-entreprises (catalogue ou sur mesure) : devis sur demande**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# S'AFFIRMER DANS SON MILIEU PROFESSIONNEL, OSER DIRE

*Améliorer son aisance et affirmer ses idées*

## **OBJECTIFS**

- Formuler sans crainte ses opinions ou ses souhaits quel que soit l'interlocuteur
- Savoir adapter ses messages aux autres
- Savoir dire « non » avec diplomatie, sans paraître agressif
- Savoir demander de l'aide dans une situation difficile
- Être plus convivial avec les autres, pour travailler plus sereinement ensemble

## **PERSONNES CONCERNÉES**

- Toute personne ayant besoin de s'affirmer dans ses relations professionnelles

## **PROGRAMME**

### **1 - Les différents comportements**

- Le comportement de type physique et ses réactions de défense : fuite et attaque
- Les comportements relationnels et les réactions de défense : séduction ou norme
- Les comportements intellectuels et les risques de manipulation

### **2 - Répondre aux comportements déstabilisants : passifs, agressifs et manipulateurs**

- Faire face à l'agressivité par des techniques comportementales
- Repérer et désamorcer les manipulations de la vie quotidienne
- Développer et renforcer sa confiance en soi

### **3 - Transformer en positif les difficultés**

- Neutraliser l'impact des pensées négatives
- Nourrir l'estime de soi-même

### **4 - Gérer les situations de la vie professionnelle**

- Formuler des critiques constructives sur les actions et non sur les personnes
- Refuser les critiques injustifiées avec fermeté

- Savoir exprimer et recevoir une critique...
- Développer sa fluidité
- Oser s'affirmer face à sa hiérarchie, ses collègues, les autres partenaires
- S'entraîner à oser exprimer ses sentiments, demandes, propositions

### **5 - Développer des relations professionnelles constructives**

- Savoir gérer les situations tendues
- Exprimer son ressenti
- Identifier et lever les zones de blocages
- Remplacer l'escalade par la mise en place de relations « adulte-adulte »
- Savoir dire « oui », s'engager, faire confiance
- Savoir faire face à un reproche
- Oser dire « non », poser des limites, exprimer diplomatiquement un refus

### **6 - Définir un plan personnel de progression**

- Les domaines dans lesquels il est possible d'évoluer
- Les domaines à risques ou suicidaires

## **PÉDAGOGIE**

- La formation est basée sur des simulations, des exercices et des tests
- Un apport théorique est réalisé pour la compréhension
- Compte tenu de la durée de la formation, le nombre de participants est limité

### **Inter-entreprises**

2 jours

Prix : 1 150 € H.T.

Repas offerts

Paris

• 08.09 juin 2017

• 04.05 décembre 2017

**Intra-entreprises (catalogue ou sur mesure) : devis sur demande**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# SAVOIR IMPROVISER, RÉAGIR VITE, GÉRER SES ÉMOTIONS

## *Rebondir et faire face à l'imprévu*

*Dans la vie personnelle et professionnelle, rassembler ses idées, s'exprimer tout en gardant de l'assurance n'est pas évident ; cette formation a pour but d'armer ceux qui se trouvent devant des publics, des groupes, en réunion ou même lors d'entretiens.*

## **OBJECTIFS**

- Être capable de prendre la parole de façon quasi immédiate et sans affolement
- Mobiliser rapidement ses idées et les organiser
- Développer son esprit d'à-propos et sa réactivité
- Rester serein en gérant ses émotions
- Prendre plaisir à faire partager le contenu de son intervention à ses interlocuteurs

## **PERSONNES CONCERNÉES**

- Toute personne se trouvant dans des situations au déroulement imprévisible : prise de parole en public, entretien, réunion, négociation, vente...

## **PROGRAMME**

### **1 - Improviser**

- Les dangers de l'improvisation :
  - avoir un discours qui sonne faux
  - ne pas respecter la règle des "3 S"
  - ne pas aller jusqu'au bout...
- Maîtriser l'intervention :
  - sortir des schémas de blocage
  - être clair, concis, créatif, synthétique
  - trouver le bon argument au bon moment, utiliser les silences...

### **2 - Gérer ses émotions**

- La maîtrise du corps
- L'émotivité, le trac
- La respiration
- La concentration
- Entraînement et expérience
- Stock de paroles, de phrases, d'introductions...

### **3 - Avoir des attitudes efficaces**

## **PÉDAGOGIE**

- Jeux et exercices issus des techniques d'improvisation théâtrale
- Mises en situation appliquées à des situations professionnelles

- La connaissance des autres
- L'argumentation adaptée
- Le raisonnement accepté
- Les besoins connus
- L'écoute
- La présence (le verbal et le non verbal)...

### **4 - Gérer les techniques**

- Les règles d'or :
  - un pense bête : IMPROS
  - improviser en quatre temps
  - structurer ses idées rapidement : FAO, SOSRA...
- Savoir rebondir :
  - propositions de l'autre
  - dernier mot...
- Rebondir sur un sentiment

### **Inter-entreprises**

**2 jours**

Prix : 1 195 € H.T.

Repas offerts

Paris

• 29.30 juin 2017

• 27.28 novembre 2017

**Intra-entreprises (catalogue ou sur mesure) : devis sur demande**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# RECRUTEMENT : FAIRE PASSER UN ENTRETIEN D'EMBAUCHE

*Choisir la bonne personne pour le bon poste*

*Le choix d'une personne inadaptée à un poste peut coûter cher à l'organisation.*

*Cette formation permet de limiter les risques en s'assurant que l'image du recruté correspond bien à la réalité.*

## **OBJECTIFS**

- Être capable de conduire un recrutement en évitant d'induire les réponses ou de se projeter
- Participer au recrutement, maîtriser les techniques d'écoute et d'entretien
- Savoir choisir la personne la plus adaptée au poste à pourvoir

## **PERSONNES CONCERNÉES**

- Toute personne, chef de service, responsable, ayant à conduire des entretiens de recrutement ou de mutation
- Pour suivre cette formation, il est recommandé d'avoir une bonne communication orale
- Les techniques utilisées sont accessibles aux personnes ayant peu d'expérience

## **PROGRAMME**

### **1 - Le contexte de l'entretien**

- Les préalables à l'entretien
- Profil technique et relationnel du poste à pourvoir, briefing avec la hiérarchie
- Les enjeux : efficacité, conséquences pour le service, pour l'entreprise, pour le recruté ou le déplacé

### **2 - Préparer l'entretien**

- Le poste et son évolution
- L'analyse des C.V. : les points à creuser
- Le plan d'entretien avec des points à examiner
- Savoir ce que l'on cherche...

### **3 - Conduire l'entretien**

- Matrice d'entretien de recrutement
- L'entretien individuel et ses techniques : le déroulement, les questions, le non-verbal...

### **4 - Limiter les risques du recrutement**

- Les pièges à éviter : induction, projection, réactions de défense
- Les recoupements entre le C.V. et les informations données
- Les réponses orales, l'étude du poste
- Les erreurs à éviter
- La matrice de choix
- Le contrôle des informations
- Savoir questionner
- Rechercher les motivations

### **5 - Communiquer pour comprendre**

- Techniques pour faire parler
- Techniques pour s'assurer d'une bonne compréhension
- L'écoute et la prise de notes
- La relance, le questionnement
- La reformulation

## **PÉDAGOGIE**

- Les techniques de recrutement sont évoquées mais non traitées
- Nombreux exercices de mises en situation, avec traitement des difficultés suivantes : écouter, chercher à comprendre, faire parler et non parler...
- Fourniture de supports d'analyse et d'une documentation

### **Interentreprises**

**2 jours**

**Prix : 1 180 € H.T.**

*Repas offerts*

**Paris**

• 26.27 juin 2017

• 16.17 octobre 2017

**Intra-entreprises (catalogue ou sur mesure) : devis sur demande**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# RÉUSSIR SES ENTRETIENS DE MANAGEMENT

*Vous estimez que le manager doit avoir une vue d'ensemble sur les différents entretiens qu'il doit conduire. Vous cherchez les points communs ou une méthode pour gérer les différents types d'entretiens : - l'entretien de recrutement, l'entretien d'évaluation, l'entretien d'objectifs, l'entretien de délégation ou de responsabilisation, l'entretien de remotivation, l'entretien de félicitation, l'entretien de recadrage, l'entretien de refus (dire « non »), l'entretien de départ. Cette formation est faite pour vous.*

## **OBJECTIFS**

- Maîtriser les techniques de conduite d'entretiens en situation de management.
- Comprendre les enjeux du face à face.
- Connaître son propre style de communication pour en tirer profit.
- Améliorer son Management de proximité.

## **PERSONNES CONCERNÉES**

- Tout manager souhaitant améliorer ses entretiens.

## **PROGRAMME**

- Les différents types d'entretiens :
  - l'entretien de recrutement
  - l'entretien d'évaluation
  - l'entretien d'objectifs
  - l'entretien de délégation ou de responsabilisation
  - l'entretien de remotivation
  - l'entretien de félicitation
  - l'entretien de recadrage
  - l'entretien de refus (dire « non »)
  - l'entretien de départ
  - l'entretien à l'initiative du collaborateur.
- Les points communs à chaque type d'entretien :
  - bien préparer, lister des éléments factuels, différencier faits et opinions
  - choisir le bon moment et le lieu
  - savoir annoncer l'entretien
  - anticiper les différents scénarios envisageables
  - prendre conscience de son propre style.
- Maîtriser la communication :
  - créer le climat favorable
  - savoir écouter
  - faire parler
  - reformuler, relancer
  - questionner
  - conclure...

## **PÉDAGOGIE**

- Les participants travaillent sur les types d'entretiens prioritaires.
- Simulations filmées.
- A l'issue de la formation une documentation est fournie.

### **Inter-entreprises**

**2 jours**

Prix : **1 180 € H.T.**

Repas offerts

**Paris**

● **12.13 octobre 2017**

**Intra-entreprises (catalogue ou sur mesure) : devis sur demande**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# MENER UN ENTRETIEN PROFESSIONNEL

*L'entretien professionnel est un rendez-vous obligatoire entre le salarié et l'employeur. Il est destiné à envisager les perspectives d'évolution professionnelle du salarié et les formations qui peuvent y contribuer. Les domaines traités sont : l'évolution professionnelle, les besoins de formation, mais pas l'évaluation du travail. Il concerne tous les salariés quelle que soit la taille de l'entreprise et a lieu tous les 2 ans ou à la suite de période d'interruption. Un état des lieux est réalisé tous les 6 ans. À cette date le salarié doit avoir soit suivi une formation, soit acquis un des éléments de certification professionnelle et bénéficié d'une progression salariale ou professionnelle. Un compte-rendu de l'état des lieux est alors rédigé durant cet entretien et une copie est remise au salarié. Cette formation à l'entretien professionnel fournit des outils et des méthodes permettant de préparer, structurer et mener efficacement ces entretiens et éviter les conséquences financières si la procédure n'est pas respectée.*

## **OBJECTIFS**

- Comprendre les enjeux de l'entretien professionnel dans le cadre de la loi du 5 mars 2014.
- Maîtriser les notions clés de l'évolution professionnelle.
- Connaître les étapes de l'entretien professionnel.
- Acquérir les techniques comportementales.

## **PERSONNES CONCERNÉES**

- Responsables amenés à conduire des entretiens professionnels.

## **PROGRAMME**

- Comprendre les enjeux :
  - - l'entretien professionnel dans l'entreprise
  - - le cadre de la réforme de la formation professionnelle
  - - la signification de " formation tout au long de la vie"
  - - faire la distinction entre un entretien d'évaluation et un entretien professionnel
  - - l'utilité de cette formation pour les acteurs concernés (entreprise, manager, collaborateur).
- Comprendre les notions clés de l'évolution professionnelle :
  - le vocabulaire (connaissances, aptitudes...)
  - les outils d'analyse des compétences (référentiel de compétences, métier...)
  - l'utilité des grilles de compétences et leur utilisation.
- Connaître les étapes :
  - dresser un bilan
  - définir les besoins et les orientations
  - suivre les actions engagées à l'issue de l'entretien
  - avoir un comportement adapté à chaque phase de l'entretien
  - utiliser les supports de l'entretien professionnel.
- Conduire l'entretien professionnel :
  - mettre en pratique à travers des simulations d'entretiens professionnels
  - maîtriser la communication : écoute active, reformulation...
  - favoriser le dialogue et l'échange par les techniques de questionnement.

## **PÉDAGOGIE**

- Nombreux exercices de mises en situation, avec traitement des principales difficultés.
- Fourniture de supports d'analyse
- Une synthèse est remise en fin de formation.

### **Inter-entreprises**

**1 jour**

**Prix : 800 € H.T.**

Repas offert

**Paris**

• **31 mai 2017**

• **15 septembre 2017**

**Intra-entreprises (catalogue ou sur mesure) : devis sur demande**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**