

**DEVELOPPER SES COMPETENCES RELATIONNELLES ET SAVOIR S’AFFIRMER AU QUOTIDIEN 1 jour****FORMATION EN PRESENTIEL****Public**

Toute personne souhaitant développer la qualité de ses relations professionnelles

**Pré-requis**

Aucun

**Objectifs**

Maîtriser les fondamentaux de la communication orale, se comprendre et comprendre les autres, les enjeux de la relation sociale dans le contexte professionnel  
Comprendre les réactions de ses interlocuteurs et s’adapter

**Démarche pédagogique**

Le formateur adaptera son approche pédagogique en développant pour l’ensemble des publics une méthode interactive, en impliquant régulièrement les participants par des mises en situations ou sous forme d’ateliers pédagogiques  
Apports théoriques tout au long de la formation  
Exercices et étude de cas

**Modalités des évaluations des acquis**

Évaluation des participants par les intervenants en cours de formation afin d’évaluer le degré d’acquisition des contenus  
Quizz en début et en fin de formation

**Évaluation finale de la formation**

Il sera délivré un certificat de réalisation.

**Profil formateur**

10 ans d'expérience

**Support pédagogique**

Support pédagogique remis à chaque participant

**Moyens pédagogiques**

Vidéoprojecteur et une méthodologie permettant la co-construction d’outils opérationnels

**Durée / horaires**

7 h / 08h30-12h30 et 13h30 – 16h30

**Nombre de stagiaires**

Maximum 6

**Lieu**

En nos locaux (stage inter)  
En nos locaux ou site client (stage intra)

**Tarifs Inter et Intra [nous consulter]**

L’inscription est réputée acquise lorsque la convention de stage est signée ou un acompte de 30% est reçu.

**PSH (Personne en situation de Handicap)**

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter

*Programme page suivante*

## Programme : 1 journée

- **Communiquer : les fondamentaux : Shannon**  
Le point de vue de l'un et de l'autre, La notion d'interprétation, les transactions verbales, Questionnement : ouvert, fermé L'art de reformuler « mine de rien » Structurer un argumentaire et prioriser les informations L'usage du non verbal pour donner de l'impact à ses messages  
Maîtriser les techniques d'écoute active  
Trouver le ton juste : notions de scansions et de présence vocale
- **S'exercer et comprendre les différentes attitudes**  
Attaque, Fuite, Manipulation, Affirmation de soi, « Assertivité »
- **Définir les attitudes, un comportement, une personnalité et questionner**  
Détecter les attitudes les plus fréquemment utilisées par les stagiaires dans la vie quotidienne et le milieu professionnel
- **Mettre en évidence les différents profils de personnalité**  
Principes de base de la communication  
Objectiver ou projeter sa propre parole, ajuster son propre comportement
- **Connaître les conséquences de chaque attitude**  
Leurs aspects défensifs et l'impact négatif sur les relations  
L'attaque, la fuite, la manipulation...
- **Comprendre et analyser les différentes réactions de ses interlocuteurs et s'y adapter**  
Initiation sur les trois « positions du Moi » selon l'Analyse Transactionnelle  
Repérer le rapport entre position « Adulte » et assertivité
- **Reconnaître les avantages d'une attitude assertive**  
Être en harmonie, en cohérence avec soi-même  
Savoir comment dire NON  
Se positionner clairement par rapport à ses propres objectifs Éviter les frustrations liées à des situations impossibles  
Retrouver son identité
- **Travailler sur la personnalité**  
Les différents types de personnalité  
Les scénarios personnels : égocentrisme et altruisme  
Les « croyances »  
Les ancrages positifs et négatifs
- **Apprendre à être assertif dans certaines conditions**  
L'agressivité des autres, le sentiment d'être manipulé, l'impossibilité de s'exprimer devant la fuite
- **Analyser la critique**  
Comment la définir ?  
Qu'appelle-t-on « critique positive » ?,  
Ses limites,  
L'impact sur les autres,  
Comment réagir face aux critiques justifiées ou injustifiées
- **Appliquer la notion de « compromis réaliste »**  
Comment se sortir d'une situation apparemment bloquée ?  
Négocier au mieux pour éviter les frustrations et les inhibitions  
Conclure de façon positive
- **Approche de la Programmation Neuro-Linguistique (PNL)**  
La carte et le territoire (les représentations de chacun)  
Les différents types d'interlocuteurs  
Le calibrage  
La synchronisation  
L'effet miroir