anne@abcci.fr www.abcci.fr

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

anne@abcci.fr www.abcci.fr

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**
  Déceler 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