

# Développer sa performance relationnelle

**Code web :** 6DPR0 | **Durée :** 2 jours (16 h en présentiel) | **Prix :** 790.00 € HT (948.00 € TTC)  
**Durée (à distance) :** 2 jours (14 h)

## → PUBLIC

Tout collaborateur souhaitant améliorer ses relations professionnelles.

## → PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

## → OBJECTIFS

- ▷ S'affirmer avec souplesse au travail.
- ▷ Développer son intelligence émotionnelle.
- ▷ Communiquer de façon positive.
- ▷ Faire face aux attitudes négatives.

## ■ PROGRAMME

### Savoir s'affirmer

- Maîtriser le langage des gestes : la démarche, les mains, le sourire, le regard, les « micro-contacts ».
- Maîtriser le langage des mots : la voix, l'intonation, le vocabulaire, le discours.
- Prendre la parole à bon escient : surmonter sa timidité ou sa réserve, savoir aussi garder le silence.
- Trouver la « bonne distance » : imposer son autorité dans la souplesse, savoir rester flexible dans la fermeté.

### Développer son intelligence émotionnelle

- Oser rester toujours aimable (même dans la lassitude ou la contrariété) : savoir créer la confiance.
- Pratiquer sans complexe le savoir-vivre en entreprise : « bonjour », « merci », « bravo », « pardon ».
- Ecouter attentivement : de la reformulation orientée au recadrage des mots au sein de leur contexte.
- Observer l'interlocuteur (attitudes, gestes, mimiques) afin de comprendre, au-delà des mots prononcés, ce qu'il veut vraiment dire et accorder vraiment sa longueur d'onde : les clés de la « Communication Différentielle ».

### Communiquer dans toutes les situations

- S'exprimer de façon claire et convaincante : argumenter de façon claire, structurée et illustrée.
- Maîtriser toutes les attitudes : demander, refuser, critiquer, féliciter, réagir à une critique ou à un compliment.
- S'affirmer dans une équipe : établir son leadership, introduire des consignes, gérer la frustration.
- Gérer les différents types de conflits : anxiété, conflits de territoire, rivalité, indiscipline, provocation.

### Faire face aux comportements négatifs

- Comprendre la colère et les émotions négatives : psychologie de la peur, de la frustration et de la violence.
- Expliciter positivement et sans complexe son référentiel et son ressenti : la verbalisation intelligente.
- Faire face à l'agression : savoir se faire respecter sans succomber aux pièges de l'escalade ou du blocage.
- Recadrer un collaborateur : l'associer au problème et à la solution, faire émerger de nouveaux comportements.

---

**Positionnement :** Un test de positionnement sera envoyé aux participants en amont de la formation.

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

**Moyens pédagogiques :** Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

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

**Sanction de la formation :** Attestation de fin de formation