

Parcours : Formation "Développer sa performance relationnelle" + 1h30 d'accompagnement individuel

Code web : 6PADPRO | **Durée :** 3 jours (23 h en présentiel) | **Prix :** 1180.00 € HT (1416.00 € TTC)
Durée (à distance) : 3 jours (21 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

PREMIERE PARTIE

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.

APRÈS LA FORMATION

Accompagnement individuel de 1h30 à distance

- Un questionnaire Performances-Talents est envoyé en amont au participant afin de clarifier ses besoins et d'identifier ses axes d'amélioration.
 - Le participant présente le résultat des actions menées à l'issue de la formation et précise ses attentes spécifiques.
 - Le formateur-conseil oriente le participant et l'accompagne dans l'utilisation personnalisée des outils. Élaboration d'un plan d'action sur mesure pour atteindre ses objectifs.
-

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 : Certificat