

# Développer sa performance relationnelle

**DURÉE: 2 jours** 

16h en présentiel | 14h à distance

PRIX: 790.00 € HT (948.00 € TTC)



Tout collaborateur souhaitant améliorer ses relations professionnelles.

PRÉREQUIS: Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.



- ▶ 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.

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

**CALENDRIER** 

En présentiel ou à Distance Découvrir les dates dans votre ville (ou à Distance)

www.performances.fr

code web : DPR

**CLIQUEZ ICI**