

# Parcours certifiant : Développer sa performance relationnelle

**DURÉE : 3 jours**

23h en présentiel | 21h à distance

**PRIX : 1480.00 € HT** (1776.00 € TTC)



## PARTICIPANTS

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.



## CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans  
**votre ville** (ou à Distance)  
**www.performances.fr**  
code web : PSDPR

CLIQUEZ ICI



## DEUXIEME PARTIE

L'atelier de certification Softskills (1 jour)

Déroulement :

- > Une évaluation des compétences comportementales (soft skills) sera effectuée avec le outils 360 de notre plateforme Performances-Talents. Des axes de développement seront suggérés par notre IA CoachGPT.
- > Un atelier collectif permettra au candidat de mettre en évidence ses compétences par des mises en situation immersives avec d'autres acteurs.

### LA CERTIFICATION

Aptitudes évaluées :

1. Adopter des postures bienveillantes.
2. Pratiquer l'écoute active.
3. S'exprimer pour se faire comprendre.
4. S'affirmer avec assertivité.
5. Gérer efficacement les tensions.

Résultats :

- > Si l'ensemble des aptitudes est validé, le candidat reçoit notre certificat Soft skills accompagné de codes d'identification.
- > Il reçoit également, pour chaque aptitude confirmée, un open badges authentifiés blockchain, qui permettront au candidat de valoriser ses compétences et son profil dans sa correspondance ou sur les réseaux.

**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