



**Gagner en efficacité
et en sérénité dans ses
rapports avec les autres**

- Objectifs**
- Adapter son comportement et ses attitudes en situation de communication afin de mieux faire passer ses messages
 - Optimiser ses relations avec ses interlocuteurs même en présence de tensions
 - Acquérir les différentes techniques de négociation face à de fortes personnalités ou des personnalités difficiles afin de trouver des solutions constructives
- Durée/Date** 3 jours (2+1), soit 21 heures, dates à déterminer en intra selon vos disponibilités ou consulter le calendrier des inter-entreprises
- Lieu** A déterminer
- Coût** A déterminer
- Méthodes et moyens** Courts apports théoriques et méthodologiques, nombreux tests, cas pratiques et entraînements
Echanges d'expériences et jeux de rôle pouvant être filmés au choix des participants pour analyser et dépasser les difficultés.
Remise d'un support de cours, de fiches mémo et du PAP (Plan d'Action Personnalisé)
- Contenu**
- I) RAPPEL DES MECANISMES DE COMMUNICATION INTERPERSONNELLE**
- ◆ Les obstacles de la communication interpersonnelle : Culture, histoire, modes de pensées. Les perceptions et les représentations de chacun
 - ◆ Le rôle essentiel des émotions et de l'irrationnel dans le processus de communication
- II) SA PERSONNALITE SOCIALE**
- ◆ Bien connaître son style de personnalité sociale (personnalité au travail et motivations) et apprendre à reconnaître celui des autres
 - ◆ Autodiagnostic et orientations sur des actions à mener
- III) DEVELOPPER SA PERSONNALITE COMMUNICANTE**
- ◆ Les principes de l'intelligence relationnelle et de la bienveillance lucide
 - ◆ Apprendre à adopter des comportements et des attitudes d'ouverture positive pour en recueillir les bénéfiques (décider, clarifier, anticiper, influencer dans le respect de soi et des autres)
 - ◆ Travailler sur votre image projetée pour réussir vos échanges
- IV) REPERER A TEMPS LES TENSIONS ET IDENTIFIER LES CONFLITS**
- ◆ Les origines des tensions et conflits et leur mécanisme d'émergence
 - ◆ Les stratégies individuelles de conflits. Le fonctionnement personnel des individus, le système de pertinence. Le traitement des dissensions internes. Les conflits interpersonnels.
 - ◆ Les conflits entre l'individu et le groupe. Les facteurs favorisant. Les stratégies de défense des groupes.
 - ◆ Les conflits interservices. Les conflits provenant d'évolutions internes, de changements de stratégies avec disparités. Le rôle de la dynamique sociale.
 - ◆ Les stratégies des différents acteurs. Les différents profils et leurs marges de manœuvre.



**Gagner en efficacité
et en sérénité dans ses
rapports avec les autres**

V) POSER LES ENJEUX

- ◆ Tenir compte des différents paramètres tels que le pouvoir, la personnalité des protagonistes, les règles du jeu en vigueur, la volonté de progression des parties en présence
- ◆ Prendre conscience des mécanismes de manipulation

VI) SE CONNAITRE FACE A L'AGRESSIVITE

- ◆ Identifier ce qui nous fait réagir
- ◆ Analyser nos réactions et leurs effets à court et moyen terme
- ◆ Imaginer d'autres postures et en déceler les gains
- ◆ Initier le changement

VII) GERER LES SITUATIONS D'AGRESSIVITE

- ◆ Développer sa capacité à faire face en maîtrisant peur, agressivité, impatience et impolitesse
- ◆ Garder le contrôle de ses émotions, actions et réactions
- ◆ Protéger son intégrité émotionnelle et physique pendant et après
- ◆ Identifier son interlocuteur et adapter son comportement
- ◆ Rester toujours constructif afin de préserver et de développer favorablement la relation

VIII) CONSERVER LA MAITRISE DES ECHANGES ET LES RENDRE CONSTRUCTIFS

- ◆ Anticiper les tensions, être prêt
- ◆ Se concentrer sur les faits
- ◆ Donner des signes de reconnaissance
- ◆ Responsabiliser l'interlocuteur
- ◆ Relativiser l'évènement sans le minimiser
- ◆ Transformer la pression en action en enclenchant un processus de négociation