

# AMELIORER SES RELATIONS INTERPERSONNELLES

## Objectifs pédagogiques

- Améliorer sa communication et ses relations avec les autres
- Tirer parti de ses atouts et collaborer efficacement avec ses interlocuteurs
- Adapter sa communication aux situations et aux personnes, même en situation difficile

## Prérequis

Aucun

## Public

Personnes souhaitant améliorer leur communication

## Durée

2 jours (14 heures)

## Dates

Sur demande

## Tarifs INTRA

2.400,00 € HT

## Nombre participants

2 à 12 personnes max

## Modalités d'évaluation

Evaluation de l'OF par les stagiaires en fin de stage

Evaluation des connaissances en fin de formation avec cas d'application

## Accessibilité de l'offre

En présentiel dans les locaux mis à disposition par le client ou à distance via teams



## L'art de bien accorder son violon...

Ce qui fait aujourd'hui la différence entre deux entreprises, c'est la qualité des relations que peuvent avoir les collaborateurs entre eux, mais également avec leur hiérarchie et avec la clientèle.

Imaginez que vous soyez violoniste. Avant de jouer un morceau, il est important que vous observiez votre instrument et que vous écoutiez le son émis par les cordes. Fort de ce constat et en ayant appris les techniques de base, vous allez accorder votre violon, le positionner différemment sur votre épaule.

Ce n'est qu'après toutes ces étapes que vous pourrez commencer à jouer des partitions et faire partie d'un bel orchestre.

C'est ce que je vous propose pendant ces deux journées : mieux vous connaître et identifier la manière dont vous êtes perçu, découvrir les techniques de communication qui peuvent vous aider et enfin utiliser des outils puissants qui vous permettront de mieux interagir avec vos interlocuteurs.

# Programme

## Améliorer sa communication avec les autres

- Traiter l'autre tel qu'il a besoin d'être traité
- Le schéma de la communication
- L'intelligence relationnelle : détecter ses émotions, les gérer, les identifier chez l'autre et s'en servir
- Les différentes transactions et les états du moi en Analyse Transactionnelle
- Les différents comportements et modes de communication
- Les signes d'une mauvaise communication
- *Exercice d'application : Cas pratique pour choisir la communication adaptée à chaque profil et à chaque situation*

## Les fondamentaux d'une communication efficace

- Verbal et non-verbal
- Ecoute active
- Congruence, empathie et intégrité
- *Exercice d'application : Pratiquer l'écoute active – Convaincre l'autre en utilisant la reformulation, le questionnement et les silences*

## L'écoute comme base de la communication

- Faire face aux questions gênantes
- Comprendre ce qui se joue dans la relation
- Développer son écoute
- *Exercice d'application : Mener un entretien professionnel*

## Travailler le non-verbal

- Reconnaître le style de communication de son interlocuteur
- Tenir compte de son propre style et de la situation
- *Exercice d'application : Se présenter sans parler*

## Trouver sa place, sa posture et se présenter à son interlocuteur

- Se préparer
- Choisir le bon moment
- Convaincre
- Faire face aux obstacles

## Déterminer et faire respecter ses frontières

- Savoir dire non
- Equilibre vie privée/ vie professionnelle
- Ajuster son énergie
- *Exercice d'application : dessiner son blason*

## Communiquer dans des situations difficiles

- Les entraves à la communication
- Attitudes et comportements efficaces
- Exprimer une critique constructive : le DESC
- Le conflit : l'anticiper et y faire face
- Apprendre à gérer les critiques
- S'entraîner à la discussion et s'affirmer dans la relation
- Maîtriser les bases de la Communication Non Violente
- *Exercice d'application : Utiliser la CNV pour oser dire non ou formuler une demande difficile*

« Pour que vous vous intéressiez à moi, il faut que je vous parle de VOUS. »

Marguerite Duras

### Modalités et moyens pédagogiques

Diaporama  
Remise de la copie du diaporama sous format pdf  
A chaque étape, des exercices d'application et cas pratiques  
Jeux de rôles

### Information Handicap

Toutes les formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, vous préciserez le(s) handicap(s) à l'inscription. Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions.

Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : AGEFIPH ([www.agefiph.fr](http://www.agefiph.fr)), FIPHFP ([www.fiphfp.fr](http://www.fiphfp.fr))

Entre2coaching Médiation EURL tient par ailleurs à votre disposition une liste de partenaires ressources mobilisables le cas échéant.

