

## PROGRAMME DE FORMATION

# Développer la communication dans les relations interpersonnelles en situation professionnelle

<b>Objectifs</b>	<p><u>A l'issue de la formation, le participant sera capable de :</u></p> <p>Optimiser sa communication interpersonnelle          Adapter ses stratégies de communication au profil de son interlocuteur          Développer une communication plus assertive et impactante sur les autres          Mieux appréhender et traiter les situations difficiles.</p>
<b>Public</b>	<p>Tout public</p>
<b>Prérequis</b>	<p>Aucun prérequis mais une première expérience professionnelle d'au moins un an est appréciée ainsi qu'une appétence à la communication</p>
<b>Contenu pédagogique</b>	<p><b>MODULE 1 – Optimiser l'efficacité de sa communication interpersonnelle –</b>          En mettant en œuvre un mode de communication adapté aux différents profils comportementaux et en développant la qualité de ses relations interpersonnelles</p> <p>21h de formation (3jours)</p> <p><b>JOURNEE 1</b>  <b>Matin : 9h30-13h</b>          Accueil / Ice breaker / Agenda de la journée          Inclusion et lignes de conduite</p> <p><b>A/ LES CLES DE COMPREHENSION DE SOI</b></p> <p>Les 3 pôles du fonctionnement humain :          Nous ressentons, nous pensons, nous agissons  <i>Apport didactique et démonstration</i></p> <p>La carte du monde individuelle :          Elle est fonction des filtres de chacun : neurologiques, socioculturels, personnel et éducatifs  <i>Explication des différents filtres et exemples en tour de table</i></p> <p>Les états du moi :          Vulgarisation du SUR MOI / MOI / CA en Parent, Adulte, Enfant  <i>Apport théorique et exemples comportementaux de la vie courante</i></p>

## PAUSE

Process communication :

Pyramide et types de personnalité = empathique, rebelle, travailleur, rêveur, persévérant, promoteur

*Chaque stagiaire réalise construit sa pyramide, le formateur développe le fonctionnement de la pyramide et les caractéristiques de chaque profil*

## DEJEUNER

### **Journée 1 :**

**Après-midi 14h – 17h30**

Warm-up

## A/ LES CLES DE COMPREHENSION DE SOI (suite)

Un cerveau à 4 couleurs :

« Rouge, bleu, vert, jaune » selon la méthode HERMANN :

*Chaque stagiaire réalise son test, le formateur détaille les préférences de chaque couleur*

## PAUSE

Les biais cognitifs :

Confirmation, croyance, halo, ancrage, négativité, mode, conformité, autocomplaisance, tâche aveugle, ...

*Apport théorique sur les différents biais cognitifs et exemple concrets*

Les 5 blessures :

Injustice, abandon, humiliation, rejet, trahison

*Comment en reconnaître les signes extérieurs et apport sur les caractéristiques des individus porteurs de chaque blessure*

### **Journée 2 :**

**Matin : 9h30-13h**

Accueil / Ice breaker / Agenda de la journée

Inclusion et lignes de conduite

## B/ L'INFLUENCE DE NOTRE « BAGAGE PSYCHOLOGIQUE » SUR NOS RELATIONS

La PNL :

*Présentation générale de l'outil PNL par le formateur*

PNL 1<sup>er</sup> thème : le VAKOG

Visuel, auditif, kinesthésique, olfactif, gustatif

*En faisant raconter une courte séquence vidéo par chaque stagiaire, le formateur fait ressortir le VAKOG de chaque stagiaire.*

## PAUSE

PNL 2<sup>ème</sup> thème : méta programmes ET méta modèles

Actif/procatif/passif, s'éloigner/aller vers, centré sur soi/centré sur les autres, ...

*Explication des 15 métaprogrammes et tour de table des réactions sur des exemples du quotidien*

## DEJEUNER

### Journée 2 :

**Après-midi 14h – 17h30**

Warm-up

B/ L'INFLUENCE DE NOTRE « BAGAGE PSYCHOLOGIQUE » SUR NOS RELATIONS (suite)

PNL 3<sup>ème</sup> thème : découverte de ses valeurs

Sécurité, liberté, justice, ...

*Explication des valeurs fondamentales pour chaque individu et leur impact sur nos comportements*

L'analyse transactionnelle

Relations ++/+/-+/-

*Apport théorique*

## PAUSE

L'analyse transactionnelle (Relations ++/+/-+/-) :

*Réflexion sur des exemples de la vie courante et sketches dans différentes postures transactionnelles*

### Journée 3:

**Matin : 9h30-13h**

Accueil / Ice breaker / Agenda de la journée

Inclusion et lignes de conduite

C/ ŒUVRER POUR LA QUALITE DE SES RELATIONS INTERPERSONNELLES

PNL 4<sup>ème</sup> thème : La page blanche

Ecouter sans jugement : l'écologie en PNL

*Explication théorique de la page blanche et jeux de rôle de posture*

La structuration du temps en analyse transactionnelle :

Rituel, passe-temps, objectifs, jeux psychologiques, intimité

*Explication didactique et analyse collégiale de vidéos reprenant les différents exemples de structuration du temps*

## PAUSE

PNL 5<sup>ème</sup> thème : Les niveaux logiques

Environnement, comportement, capacité, croyances et valeurs, identité, spirituel

*Elaboration collégiale d'une liste des questions aidantes à poser pour valider la viabilité d'un projet*

PNL 6<sup>ème</sup> thème : Le rapport

Créer un rapport sain inconscient avec l'autre par l'expression verbale et paraverbale

*Apport technique et application par des sketches*

## DEJEUNER

**Journée 3 :**

**Après-midi 14h – 17h30**

Warm-up

3/ ŒUVRER POUR LA QUALITE DE SES RELATIONS INTERPERSONNELLES (suite)

Les Feed Back :

Les feed back classique, inversé et loop

*Définition, éléments fondamentaux à prendre en compte, mise en situation avec observation des feed back verbaux et paraverbaux*

## PAUSE

La calibration :

Manière fine de repérer les micros et macros-mouvements chez l'autre, volontaires et involontaires

*Visualisation sur photos des mouvements d'expression et repérage vidéo*

Debrief à chaud

Evaluation de fin de première partie de formation

## **MODULE 2 – Développer son influence sur les autres –**

21h de formation (3jours)

### **Journée 1**

**Matin : 9h30-13h**

Accueil / Ice breaker / Agenda de la journée

Inclusion et lignes de conduite

*Rappel à l'aide de mise en situation des points fondamentaux de la première partie : Optimiser l'efficacité de sa communication interpersonnelle -*

PAUSE

S'adresser à cerveau total

*Explication des préférences de chaque « cerveau » en termes de communication et jeux de rôle pour obtenir une communication « cerveau total »*

DEJEUNER

### **Journée 1 :**

**Après-midi 14h – 17h30**

Warm-up

Pyramide besoins de Maslow :

Besoins physiologiques, de sécurité, d'appartenance, d'estime, d'accomplissement

*Apport théorique sur les différents besoins par ordre d'importance*

PAUSE

Story telling :

Techniques d'imagerie mentale pour permettre à son interlocuteur de visualiser le message et de s'engager émotionnellement

*Explication démonstrative et exercices d'application*

### **Journée 2 :**

**Matin : 9h30-13h**

Accueil / Ice breaker / Agenda de la journée

Inclusion et lignes de conduite

Les encrages positifs : technique d'encrage des états ressources

*Apports techniques et entraînement individuel*

PAUSE

Les enclaves négatifs : se libérer des tics de langage et de comportement par la désactivation des enclaves négatifs  
*Apport technique et entraînement individuel*

DEJEUNER

**Journée 2 :**

**Après-midi 14h – 17h30**

Warm-up

Congruence : cohérence entre ce que l'on pense, ce que l'on dit et ce que l'on montre

*A l'aide de jeux de rôle, analyse de l'impact sur l'autre de postures congruentes et non congruentes*

PAUSE

Charisme

*Elaboration collégiale d'une check-list des éléments constitutifs du charisme et sketches*

**Journée 3 :**

**Matin : 9h30-13h**

Accueil / Ice breaker / Agenda de la journée

Inclusion et lignes de conduite

L'EGO et l'instant présent :

Reconnaître son égo, s'en dégager en pleine conscience pour vivre le moment présent et mettre son EGO au service d'un projet.

*Explications selon Eckhart Tolle et exemples du quotidien*

PAUSE

Les techniques d'écoute, de questionnement et de reformulation :

*Travail en groupe pour l'élaboration d'une check liste d'incontournables en lien avec les techniques déjà abordées*

DEJEUNER

**Journée 3 :**

**Après-midi 14h – 17h30**

Warm-up

Les techniques d'écoute, de questionnement et de reformulation :

*Mise en commun et création d'un support collectif avec renfort théorique du formateur sur les messages clés*

PAUSE

Les techniques d'écoute, de questionnement et de reformulation  
*Entrainement en sous-groupe*

Debrief à chaud

Evaluation de fin de deuxième partie de formation

## **MODULE 3 – Gérer les situations difficiles dans les relations interpersonnelles–**

21h de formation (3jours)

### **Journée 1**

**Matin : 9h30-13h**

Accueil / Ice breaker / Agenda de la journée

Inclusion et lignes de conduite

*Rappel à l'aide de mise en situation des points fondamentaux des deux premières parties : Optimiser l'efficacité de sa communication interpersonnelle et développer son influence sur les autres*

PAUSE

Les croyances « limitantes » :

Les identifier et apprendre à les évacuer

*Explication des fondements, exemple de croyances et méthodes d'évacuation*

DEJEUNER

### **Journée 1:**

**Après-midi 14h – 17h30**

Warm-up

Les grands principes de communication non violente :

Observer sans juger,

Ressentir sans interpréter

Distinguer nos besoins de nos désirs et nos envies

Formuler une demande concrète et négociable

*Apport théorique*

PAUSE

Lier les apports de connaissance précédents à la communication non violente

*Travail en groupe et restitution*

### **Journée 2**

**Matin : 9h30-13h**

Accueil / Ice breaker / Agenda de la journée

Inclusion et lignes de conduite

CNV : Observer sans juger

*Rappel des fondamentaux et mise en situation*

CNV : Ressentir sans interpréter

*Rappel des fondamentaux et mise en situation*



PAUSE

CNV : Distinguer nos besoins de nos désirs et nos envies  
*Apport théorique sur l'identification de chacun et étude de cas concrets*

CNV : Formuler une demande concrète et négociable  
*Définition précise de la signification d'« une demande concrète et négociable »  
et exemples en tour de table*

DEJEUNER

**Journée 2:**

**Après-midi 14h – 17h30**

Warm-up

*Jeux de rôle de « communication non violente »*

PAUSE

La gestion des conflits  
*Travail collectif sur la structuration temporelle d'un problème sous-jacent se  
dégradant jusqu'au conflit*

**Journée 3 :**

**Matin : 9h30-13h**

Accueil / Ice breaker / Agenda de la journée

Inclusion et lignes de conduite

La gestion des conflits :  
Les origines environnementales ou personnelles  
*Discussion ouverte*

La prévention :  
Action sur l'environnement et des relations ++ (analyse transactionnelle)  
*Travail en groupe et restitution*

PAUSE

Les principes de la médiation :  
Neutralité, indépendance, impartialité, équité, respect des règles, volonté des  
parties, confidentialité  
*Apport théorique et sketches de mise en application*

DEJEUNER

**Journée 2:**

**Après-midi 14h – 17h30**

Warm-up

	<p>Gérer un conflit avéré : Technique PNL de la position de perception <i>Explication de la méthode et jeux de rôle</i></p> <p>PAUSE</p> <p>Debrief à chaud de la formation Evaluation de fin du module 3 Evaluation de fin de formation</p>
<b>Les points forts de la formation</b>	<p>Cette compétence offrira aux salariés en poste ou demandeurs d'emploi, un avantage certain sur le marché de l'emploi en voyant leur flexibilité relationnelle renforcée.</p> <p>Au-delà des connaissances et techniques délivrées pendant la formation, les exercices pratiques et mises en situations permettront à chacun d'appréhender pleinement cette nouvelle compétence.</p>

<b>Méthodes Mobilisées</b>	<p>Méthode Active : Présentation et mise en application</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apports théoriques et pratiques</li> <li>- Exercices pratiques</li> <li>- Vidéoprojection / Card Board</li> </ul>
<b>Suivi et méthode d'évaluation</b>	<p>Mise en situation</p> <p>Validation en continue et appréciation durant toute la formation</p> <p>Le formateur évalue la bonne compréhension et l'assimilation des participants grâce aux activités interactives et mises en situation, sur la base du référentiel des compétences à développer</p>
<b>Sanction</b>	Attestation de fin de formation
<b>Durée</b>	63H soit 9 jours en présentiel
<b>Dates</b>	A définir
<b>Tarif</b>	7980€ HT par personne
<b>Intervenants</b>	<p><b>François ROURE</b> Formateur certifié praticien PNL</p>

<b>Modalité et délais d'accès</b>	<p><b>Présentiel :</b> Cosy Meeting Center, 34 avenue des Champs Elysées, 75008 PARIS</p> <p><b>Inscription sur la plateforme FRANCE COMPETENCES :</b> Jusqu'à 72 heures avant le début de la formation.</p>
<b>Accessibilité</b>	<p><u>Vous êtes en situation de handicap ?</u> Contactez-nous, nous mettrons en œuvre toutes les solutions pour aménager les conditions d'accueil et d'enseignement.</p>
<b>Contact</b>	<p>Cosy Meeting Center, 34 avenue des Champs Elysées, 75008 PARIS Tél : 01 83 75 91 00 Mail : <a href="mailto:cmc@cosymeetingcenter.com">cmc@cosymeetingcenter.com</a></p>