

# GAGNER EN AISANCE RELATIONNELLE, MAÎTRISER SON STRESS ET SES ÉMOTIONS FACE AUX SITUATIONS DÉLICATES

## COMMUNICATION ET SAVOIR-ÊTRE - INITIATION ET PERFECTIONNEMENT

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### PREMIÈRE PARTIE

##### GAGNER EN AISANCE RELATIONNELLE AU TRAVAIL (3 JOURS - COM1)

- › Créer une relation positive et de confiance
- › Acquérir un comportement pro-actif et respectueux de l'autre
- › Favoriser l'émergence des ressources personnelles et collectives
- › Clarifier et potentialiser ses objectifs pour mieux conduire sa vie professionnelle
- › Mieux se connaître pour mieux comprendre les autres

#### DEUXIÈME PARTIE

##### MAÎTRISER SON STRESS ET SES ÉMOTIONS POUR GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES (2 JOURS - COM3)

- › Retour sur la mise en pratique des acquis du niveau d'initiation
- › Comprendre notre fonctionnement émotionnel
- › Mieux gérer ses émotions et son stress
- › Maîtriser les situations relationnelles délicates
- › Mieux gérer les conflits au quotidien pour soi et les autres

#### OBJECTIFS

- Mieux comprendre les mécanismes de la communication et les comportements.
- Développer la confiance en soi et s'affirmer pour agir.
- Gérer ses émotions et son stress dans son environnement professionnel.
- Développer une communication enrichie et efficace face aux situations délicates.
- Maîtriser les techniques de médiation et de résolution de conflits.

#### LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Une formation constituée de 2 modules complémentaires pour gagner en assurance au quotidien et mieux gérer les situations difficiles au travail
- Une batterie d'outils pédagogiques pour faire le point sur sa propre situation et des conseils pertinents sur ses pistes de progrès
- Deux consultants certifiés en Programmation Neuro-Linguistique (PNL) spécialistes des relations interpersonnelles
- Ouvrages inclus : Communiquer efficacement
- Ouvrages inclus : À la conquête de votre bien-être !

#### PROFIL DES PARTICIPANTS

Responsables et collaborateurs souhaitant améliorer leurs aptitudes à la communication et gagner en aisance relationnelle dans leur cadre professionnel

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Questionnaire adressé aux participants 15 jours avant la formation pour connaître leurs attentes  
 Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)  
 Mise à disposition d'un support pédagogique et d'un accès personnel à des e-ressources en ligne à l'issue de la formation  
 Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

#### SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation  
 Évaluation à chaud et à froid

# GAGNER EN AISANCE RELATIONNELLE AU TRAVAIL


**2 jours**

## COMMUNICATION ET SAVOIR-ÊTRE - INITIATION

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### S'APPROPRIER LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION

- › Analyser sa communication interpersonnelle : autodiagnostic
- › Distinguer information et communication
- › Identifier le système de fond et de forme : verbal, langage non-verbal et paraverbal
- › Identifier les obstacles à la réception d'un message : les filtres et les parasites
- › Définir le cadre de référence et ses quatre composantes

Réflexions en sous-groupes sur les obstacles à la communication

Étude de cas types et entraînement avec des mises en situation

#### ADOPTER LES CLÉS POUR COMPRENDRE ET SE FAIRE COMPRENDRE

- › Identifier les bonnes pratiques d'une émission et d'une réception efficaces
- › Clarifier les principes de l'objectivité et déjouer les pièges de la subjectivité
- › Définir le principe d'écoute active et ses composantes
- › Initier des échanges sur le principe du dialogue constructif

Ateliers en sous-groupe et débriefing collectif

Challenges et jeux de rôles croisés

#### CONSTRUIRE SA STRATÉGIE DE COMMUNICATION

- › Analyser les enjeux de sa communication et les attentes des parties prenantes
- › Définir ses objectifs de communication dans un contexte donné
- › Cibler l'essentiel et formuler les messages clés pour faire passer ses messages
- › Structurer sa communication argumentaire plurimodale et multicanaux

Réflexions en sous groupes et débriefing collectif

Étude de cas et construction de la communication argumentaire

#### METTRE LES ÉMOTIONS À LA BONNE DISTANCE ET RESTER AUTHENTIQUE

- › Identifier la palette des émotions en jeu dans la communication
- › Appliquer des techniques de gestion du stress pour faciliter sa prise de parole en public
- › S'initier aux principes de l'intelligence émotionnelle
- › S'initier aux principes de la CNV (Communication Non Violente)

Visionnage de vidéos, débriefing collectif et apports méthodologiques

Activités ludiques : jeu des émotions et des besoins, jeu des demandes et des exigences

Étude de cas types et réels et mises en situation, débriefing collectif

#### PRÉPARER ET ADAPTER SA COMMUNICATION ÉCRITE ET ORALE

- › Préparer sa prise de parole en public à l'occasion d'un exposé ou d'une présentation
- › Concevoir un support de communication adapté à sa prise de parole
- › Choisir les canaux et les outils adaptés à l'environnement pour communiquer efficacement

Adopter une attitude assertive respectueuse de soi et des autres à l'oral et à l'écrit

Exercices de mise en situation sur cas réels, débriefing collectif

Exercices de mise en application, préparation de son support et animation d'une présentation

#### OBJECTIFS

- Développer une communication claire et fluide.
- Appliquer les mécanismes de la communication.
- Développer l'écoute, la confiance en soi pour s'affirmer et agir.
- Gérer les réactions et les émotions en jeu.
- Déployer une communication structurée et ciblée.

#### LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Des outils précis et des conseils pertinents pour évaluer ses qualités personnelles et les faire évoluer.
- Une formation d'initiation à la communication et au savoir-être au travail permettant d'acquérir une batterie d'outils pratiques.
- Une mise en réflexion ludique, des exercices et des mises en situation pour progresser dans ses compétences interpersonnelles.
- Des outils pratiques immédiatement applicables au quotidien.
- Un consultant spécialiste des relations interpersonnelles, dont le travail s'appuie sur un cadre théorique pluridisciplinaire.

#### PUBLIC ET PRÉREQUIS

Tous collaborateurs désirant améliorer leurs aptitudes à la communication et gagner en aisance relationnelle dans l'environnement professionnel

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Questionnaire adressé aux participants 15 jours avant la formation pour connaître leurs attentes  
Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)  
Mise à disposition d'un support pédagogique et d'un accès personnel à des e-ressources en ligne à l'issue de la formation  
Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

#### SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation  
Évaluation à chaud et à froid

#### PROCHAINES SESSIONS

**Formation à distance :**  
les 19 et 20 juin 2025

**Paris Montparnasse :**  
les 10 et 11 mars 2025  
les 2 et 3 octobre 2025

# GÉRER SON STRESS ET SES ÉMOTIONS POUR FAIRE FACE AUX SITUATIONS DÉLICATES

2 jours

## COMMUNICATION ET SAVOIR-ÊTRE AU TRAVAIL

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### COMPRENDRE NOTRE FONCTIONNEMENT ÉMOTIONNEL

- › Différencier clairement "émotion", "stress" et "sentiment"
  - gérer ses émotions
  - évacuer le mauvais stress et tirer parti du bon
  - devenir conscient de ses sentiments pour mieux vivre les relations d'entreprise au quotidien
- › Identifier chez soi les émotions-ressources et les émotions-polluantes
- › Comprendre le mécanisme d'enregistrement de ses états émotionnels pour se protéger
- › Prendre conscience de ses limites internes pour évacuer le stress avant d'atteindre le seuil de rupture

Atelier jeu de cartes "mes émotions, mes besoins"

Travail en binôme sur les émotions limitantes

#### MIEUX GÉRER SES ÉMOTIONS ET SON STRESS

- › Utiliser les techniques de canalisation de ses états émotionnels
- › Communiquer sur ses émotions pour évacuer le stress
- › Utiliser les techniques de l'ancrage pour générer en soi des ressources positives
- › Pratiquer le processus de dissociation pour prendre du recul rapidement

Expérimenter : l'ancrage de contexte et la dissociation simple

#### MAITRISER LES SITUATIONS RELATIONNELLES DÉLICATES

- › Identifier les origines d'un conflit pour mieux l'anticiper
- › Analyser les différents types de conflit et savoir comment les désamorcer
- › Définir les différentes étapes du processus conflictuel pour pouvoir intervenir à tout moment
- › Identifier les profils de personnalités difficiles
- › Gérer ses conflits / dilemmes internes

Atelier pratique : quelle est ma posture face à une situation relationnelle difficile ? (test de Kilman)

Analyser une situation concrète

#### UTILISER EFFICACEMENT LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION

- › Communiquer de manière non violente
- › Impliqué / concerné ? Quels sont les impacts ?
- › Faire passer un message, savoir dire non, s'affirmer

Atelier : mettre en pratique des outils favorisant la communication (DESC, DEQ, CNV...)

#### OBJECTIFS

- Améliorer la qualité de ses relations humaines dans l'entreprise.
- S'affirmer calmement dans le cadre professionnel.
- Gérer ses émotions et son stress dans son environnement professionnel.
- Utiliser les techniques de médiation et de résolution de conflits.
- Développer une communication enrichie et efficace face aux situations délicates.

#### LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Une formation apportant des pistes de progrès pour s'affirmer dans son travail, sa vie personnelle et mieux gérer les situations difficiles
- Une batterie d'outils pédagogiques pour faire le point sur sa propre situation : ateliers, quiz, jeux de rôles...

#### PUBLIC ET PRÉREQUIS

Responsables et collaborateurs souhaitant améliorer leurs aptitudes à la communication et gagner en aisance relationnelle dans leur cadre professionnel

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Questionnaire adressé aux participants 15 jours avant la formation pour connaître leurs attentes  
Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)  
Mise à disposition d'un support pédagogique et d'un accès personnel à des e-ressources en ligne à l'issue de la formation  
Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

#### SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation  
Évaluation à chaud et à froid

#### PROCHAINES SESSIONS

Formation à distance :  
les 2 et 3 octobre 2025

Paris Montparnasse :  
les 3 et 4 avril 2025  
les 26 et 27 juin 2025  
les 8 et 9 décembre 2025

