

Confiance en soi, s'affirmer en milieu professionnel

Durée module : 14 h

Lieu de réalisation de la formation : JOBZ, 9 rue de Cheverus, 53000 Laval

Dates et horaires : 23 et 28 février 2011 de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30

- **Type d'intervention :** Collective
- **Nombre de personnes :** 4 minimum

Objectifs généraux :

Communication :

Prendre conscience de l'impact de la communication dans ses relations professionnelles
Améliorer sa communication

Affirmation de soi en milieu professionnel

S'affirmer dans l'environnement professionnel

Les clés pour développer une relation professionnelle de qualité (relation clients/ relation collaborateurs)

Gestion de conflits :

Connaître les sources et fonctionnement des conflits

Se positionner de façon juste et objective lors d'un conflit pour le résoudre

Adapter ses réactions et interventions face à son interlocuteur

Proposer des solutions équitables et constructives pour chacun

Module 1 : La communication (durée : ½ journée)

I - LA COMMUNICATION NON VERBALE

- Le visuel, l'image
- Les gestes et attitudes

II - DEVELOPPER SON ECOUTE

- Qu'est-ce qu'une écoute objective ?
- Développer l'écoute active et l'écoute interactive

III- LA COMMUNICATION VERBALE

- Le vocal
- Le verbal
- Un discours positif

IV- ADAPTER SA COMMUNICATION A SON INTERLOCUTEUR

- Les différents profils (exigeant, expansif, ...)
- Les modes de fonctionnement de chaque profil
- Adapter sa communication à son interlocuteur
- Les codes de langage

Module 2 : l'affirmation de soi en milieu professionnel (durée ½ journée)

I-L'AFFIRMATION DE SOI EN MILIEU PROFESSIONNEL OU L'ASSERTIVITE

- test : « suis-je assertif ? »
- Qu'est-ce que l'assertivité ?
- Qu'est-ce que les comportements refuge ? (fuite, agressivité, manipulation), quelles sont les causes et conséquences de ses comportements

II- MA PRISE DE RISQUE

- Evaluer ma prise de risque dans le travail : suis-je capable de me fixer des objectifs réalistes, suis-je dans une politique d'amélioration continue ?
- Mise en situation : jeu des dés, en individuel puis en équipe
- Débriefing et repérage du mode de fonctionnement de chaque participant en individuel et en équipe

participant au sein d'une équipe par le biais d'un jeu de rôles
onnement de chaque participant en équipe

- Les questions essentielles à se poser avant de dire non
- Le « non » constructif

IV – LA CRITIQUE

- Comment réagir face à une critique
- Faire une critique constructive, méthode DESC
- Jeu de rôles ou cas concret pour mise en application du DESC

V- DEVELOPPEMENT PERSONNEL

- Diagnostiquer ses axes d'amélioration et ses points forts
- Assumer ses faiblesses et mettre en place des actions d'amélioration : méthode SCORE (plan d'action personnel pour chaque participant)
- Savoir valoriser ses points forts

Module 3 : la gestion de conflits dans sa relation professionnelle (durée : 1 journée)

I - CONNAITRE LES SOURCES, FACTEURS DECLENCHEURS ET REACTIONS POSSIBLES FACE AUX CONFLITS

- Repérer les différents types de conflits et les facteurs déclencheurs
- Connaître et comprendre les différentes réactions face au conflit

II - APPREHENDER LES OUTILS DE RESOLUTION DE CONFLIT

- Recentrer le conflit sur des faits
- Proposer, formuler une solution « gagnant- gagnant »
- Développer une attitude objective et positive
- Maîtriser les outils de résolution de conflit

III- PREVENIR ET DIMINUER L'APPARITION DE CONFLITS

Pour chaque participant :

- Recenser les situations de conflits récurrentes
- Analyser les déclencheurs de conflits
- Elaborer un plan de prévention individuel

Les outils pédagogiques :

- Formation power point, mise en situation, support participant Des mises en situation et une pédagogie active (étude de cas, plan d'action personnel) permettant de traiter et d'expérimenter les outils présentés et de les adapter à son quotidien
- Des apports théoriques pour nourrir l'apprentissage des outils
- Un nombre de participants limité à 8 personnes pour s'adapter aux attentes de chacun

Toutes nos formations sont adaptées en fonction des attentes et des profils des participants, des besoins de l'entreprise, les programmes peuvent donc être adaptés à la demande, notamment pour vos formations intra.