



## Communication interpersonnelle

### SOMMAIRE

Pages 2-3

Avoir des relations de travail efficaces grâce à l'analyse transactionnelle (niveau 1)

Pages 4-5

Avoir des relations de travail efficaces grâce à l'analyse transactionnelle (niveau 2)

Page 6

Communication en équipe

Page 7

Mieux comprendre ses collaborateurs avec la PNL et l'AT

Pages 8-9

Prendre la parole en public



## Communication interpersonnelle

Avoir des relations de travail efficaces grâce à l'analyse transactionnelle

### Niveau 1

- Public Tout encadrant ou toute personne ayant connaissance des outils de base de l'analyse transactionnelle
- Objectifs
  - Identifier les solutions individuelles à mettre en place afin d'établir des relations positives
  - Améliorer sa capacité à établir des relations contractuelles claires
  - Examiner les axes de travail qui ont produit des résultats positifs et qui méritent d'être encouragés et poursuivis
- Durée 3 jours

### Programme

#### Thème 1

##### Mieux se connaître avec le système P-A-E

- ✓ Les 3 états du moi : Parent - Adulte - Enfant (P-A-E)
- ✓ Les sous-états du moi et les 5 états du moi positif

#### Thème 2

##### Développer des " transactions " positives avec les autres

- ✓ Les différents types de transactions : complémentaires, croisées, directes, à double fond
- ✓ Établir des " transactions " efficaces
- ✓ Auto-diagnostic à partir du système P-A-E
- ✓ Test et détermination d'un diagramme personnel : égogramme
- ✓ Que changer, à partir de quel état du moi ?
- ✓ Égogramme de l'entreprise ou d'une relation professionnelle proche

#### Thème 3

##### Les 4 " positions de vie "

- ✓ Base de la dynamique professionnelle : attitude gagnante ou perdante
- ✓ Position fondamentale et position en cas de conflit ou de stress

#### Thème 4

##### Donner des " signes de reconnaissance "

- ✓ Les différents signes de reconnaissance : positifs, négatifs
- ✓ Nécessité existentielle y compris dans l'entreprise
- ✓ Analyse de la dynamique de chaque participant

#### Thème 5

##### Structurer son temps

- ✓ Les 6 manières de structurer son temps
- ✓ Les relations interpersonnelles qui en découlent

#### Thème 6

##### Identifier et désamorcer les " jeux "

- ✓ Les " jeux " ou relations piégées, manipulatrices, sources de conflits
- ✓ Les " jeux " les plus fréquemment rencontrés
- ✓ Les désamorcer pour établir des relations plus efficaces

Transformer les « messages contraignants » en permissions

- ✓ Identifier les messages contraignants : « fais des efforts, fais plaisir, sois parfait, dépêche-toi, sois fort »
- ✓ Influence dans les relations au sein de l'entreprise

*Sélection de cas vécus, détermination de nouveaux objectifs personnels*



## Communication interpersonnelle

Avoir des relations de travail efficaces grâce à l'analyse transactionnelle

### Niveau 2

- Public Tout encadrant ou toute personne ayant connaissance des outils de base de l'analyse transactionnelle
- Objectifs
  - Identifier les solutions individuelles à mettre en place afin d'établir des relations positives
  - Améliorer sa capacité à établir des relations contractuelles claires
  - Examiner les axes de travail qui ont produit des résultats positifs et qui méritent d'être encouragés et poursuivis
- Durée 3 jours

### Programme

#### Thème 1

A partir du concept « positions de vie »

- ✓ Comprendre les étapes à franchir de la « dépendance » à « l'autonomie et l'authenticité »

#### Thème 2

Décoder la formulation des demandes et des messages

- ✓ Différencier les demandes symbiotiques « saines » des demandes symbiotiques « malsaines »
- ✓ Identifier ses propres besoins symbiotiques
- ✓ Apprendre à répondre à un interlocuteur
- ✓ Sortir d'une relation de dépendance

#### Thème 3

Apprendre à gérer les signes de reconnaissance

- ✓ Féliciter, donner, demander, remercier, complimenter, critiquer...
- ✓ Les sentiments
- ✓ La gestion des sentiments
- ✓ Qu'est-ce qu'un sentiment ?
  - Les sentiments de base ou authentiques
  - Les sentiments parasites et les rackets
  - Comprendre leurs conséquences dans les relations professionnelles

#### Thème 4

Les jeux psychologiques

- ✓ Le Triangle : Persécuteur, Sauveteur, Victime
- ✓ Les différents degrés de jeux dans les relations professionnelles et les conséquences dans les relations de travail
- ✓ Comprendre les liens entre demandes symbiotiques, méconnaissance, sentiments parasites et jeux psychologiques
- ✓ Identification et décodage des jeux en situation professionnelle

#### Thème 5

Prévenir et sortir d'un jeu psychologique

- ✓ Conséquences de l'arrêt d'un jeu dans la situation professionnelle

Devenir autonome

- ✓ Etre conscient de soi et de l'autre
- ✓ Faire des choix réfléchis
- ✓ Résoudre ses conflits intérieurs
- ✓ Décider en toute conscience



## Communication interpersonnelle

### La communication en équipe



*Existe-t-il une façon de s'affirmer face à un client ou collègue agressif sans écraser l'autre ? Degagner avec l'autre et non pas contre l'autre ? D'écouter l'autre sans se négliger soi-même ? Entre s'emballer et ravalé ses mots, y a-t-il une 3ème voie ? En empruntant le chemin de la CNV, vous gagnerez en clarté, en autonomie, en assertivité. Vous verrez grandir en vous la capacité à exprimer des messages difficiles.*

- Public Tout public en appartenant à une équipe de travail
- Objectif Apprendre à communiquer à travers la communication non violente
- Durée 2 jours

### Programme

#### Thème 1

##### Les obstacles à la communication

- ✓ La carte n'est pas le territoire
- ✓ Les obstacles à la communication
  - Les jeux psychologiques
  - Les conflits

#### Thème 2

##### Les outils de la communication

- ✓ Au quotidien
  - L'écoute active
  - La CNV
- ✓ Dans les situations difficiles
  - DESC
  - Régulation collective ou individuelle

#### Méthodes

##### Méthodes et moyens

- ✓ Explications théoriques suivies de pratiques guidées puis mises en autonomie
- ✓ 1 vidéo projecteur

##### Méthodes d'évaluation des acquis

- ✓ Exercices de synthèse et d'évaluation
- ✓ Evaluation de fin de stage

##### Supports stagiaire

- ✓ Support papier ou électronique (dématérialisé)
- ✓ Les exercices d'accompagnement peuvent être récupérés sur clef USB



## Communication interpersonnelle

Mieux comprendre ses collaborateurs avec la PNL et l'AT

- Public Toute personne désireuse de se sensibiliser aux outils de communication et de développement personnel que sont la PNL et l'AT
- Objectif Utiliser les apports de la PNL et de l'AT pour améliorer sa communication avec ses collaborateurs et favoriser la réussite
- Durée 2 jours

### Programme

#### Thème 1

##### Accroître la flexibilité et la précision de sa communication avec l'outil PNL

- ✓ Règles de base de la perception et construction de notre modèle du monde
- ✓ Les 3 canaux de communication (visuel, auditif, kinesthésique) et l'utilisation des mots sensoriels
- ✓ L'importance de la communication non-verbale avec l'utilisation de techniques spécifiques
- ✓ Repérer les imprécisions du langage du « Métamodèle » afin d'avoir une représentation plus réaliste des faits
- ✓ Faciliter ses moyens d'expression en favorisant la mise en place d'un programme positif (auto-ancrage de ressources)

#### Thème 2

##### Mieux se connaître et coopérer avec l'analyse transactionnelle

- ✓ Les 3 canaux de communication fondamentaux : P. A. E. (Parent - Adulte - Enfant)
- ✓ Connaître son « égogramme » pour mieux cerner les aspects positifs et limitants de sa structure de personnalité
- ✓ Les éléments qui facilitent ou qui bloquent la communication
- ✓ Découvrir ses « positions de vie » les plus fréquemment adoptées et constat de leur influence sur la communication
- ✓ Favoriser la mise en place d'un esprit gagnant / gagnant
- ✓ Mettre en place des boucles de réussite



## Communication interpersonnelle

Prendre la parole en public



*Difficile de se prendre pour un acteur quand on s'adresse à ses collègues, à ses clients ou à ses partenaires. Le décor, le discours et le costume ne ressemblent en rien à une pièce de théâtre. Pourtant, dans une salle de réunion comme sur la scène d'un théâtre, l'orateur se donne en spectacle pour faire passer un message à son public.*

*Trac, voix, gestuelle... Pour affronter ce qui constitue le cœur de leur métier, les comédiens ont recours à des techniques et des astuces dont les cadres peuvent s'inspirer dans le monde de l'entreprise. Pour une présentation commerciale, un exposé sensible ou une intervention lors d'une convention, la prise de parole ne s'improvise pas.*

*Prendre la parole en public : un exercice redouté pour certains. Pourtant, les entreprises comptent de plus en plus sur le charisme de leurs collaborateurs pour communiquer. Comment faire bonne impression ? Rester zen avant le grand jour ?*

- Public
- Objectif
- Durée

Tout public

Maîtriser les techniques d'expression orale pour s'exprimer clairement et avec aisance

2 jours

### Programme

#### Thème 1

Développer et valoriser son potentiel de communication et renforcer la qualité de son discours

- ✓ Prendre conscience de ses atouts de communicant et de ses perspectives de progrès
- ✓ Analyser le langage verbal, para verbal et non verbal
- ✓ Utiliser efficacement la respiration pour gérer son trac et se concentrer
- ✓ Placer et porter la voix
- ✓ Améliorer son articulation et sa diction
- ✓ Gérer les silences
- ✓ Adopter une gestuelle et une intonation adaptées à son message et à ses intentions

#### Thème 2

Se préparer efficacement pour maîtriser son trac en public. Les qualités d'un orateur

- ✓ Déterminer son objectif principal et identifier les messages essentiels
- ✓ Hiérarchiser l'argumentation de son intervention
- ✓ Maîtriser la durée de son intervention
- ✓ Augmenter son sens de la répartie
- ✓ Se reposer sur du concret : exemples, comparaisons, références
- ✓ Maintenir son intervention captivante
- ✓ S'adapter aux différents contextes de prise de parole : séminaires, colloques, débats

*Un entraînement à la fois ludique et efficace : exercices de prise de parole, improvisations et exposés simples devant le groupe*



### Méthodes et moyens

- ✓ Explications théoriques suivies de pratiques guidées puis mises en autonomie
- ✓ 1 vidéoprojecteur
- ✓ Auditions individuelles filmées sur des exposés impromptus, débriefing des vidéos

### Méthodes d'évaluation des acquis

- ✓ Exercices de synthèse et d'évaluation
- ✓ Evaluation de fin de stage

### Supports stagiaire

- ✓ Support papier ou électronique (dématérialisé)
- ✓ Les exercices d'accompagnement peuvent être récupérés sur clef USB