



## DEVELOPPER LA QUALITE DE SES RELATIONS AVEC LA PROCESS COM® NIVEAU 2

**FORMATEUR : Jean-Pierre AUGAT** est un animateur de plus de 80 formations sur les thèmes de l'écoute active et de la process com au CJD depuis 15 ans. La communication est la base de tout. C'est le sens d'Ax'aura : l'axe que je vise, c'est le développement de mon aura et de mon influence positive sur les situations et les personnes pour viser l'harmonie et éviter les conflits, dans ma vie personnelle et professionnelle

### OBJECTIFS:

- Reconnaître les comportements négatifs de mes interlocuteurs (collaborateurs, clients, partenaires et fournisseurs)
- Identifier comment adapter mon comportement pour gérer les situations délicates et les conflits liés à l'entreprise
- Formuler des signes de reconnaissance positifs pour motiver ses équipes
- Pratiquer des techniques pour gérer mon stress de dirigeant.e et celui des autres

### PROGRAMME :

#### 1ère demi-journée : Identifier un profil par son comportement négatif (et ses attentes)

Apports théoriques sur la notion de manifestations positives et négatives des 6 types de personnalités  
Les identifier pour les gérer  
Repérer pourquoi quelqu'un envoie des signaux de reconnaissance négatifs  
La notion d'attente et de besoin psychologique

#### 2ème demi-journée : Mécanismes et scénarios d'échec

Exercice en groupe d'analyse de cas présentés par le formateur (sur la base de vidéos élaborées spécifiquement pour ce travail)  
Jeux de rôles et mises en situation sur les différents profils d'interlocuteurs, en petits groupes ou binômes  
Apport pédagogique sur la notion de degré de stress- 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> degré de stress  
Les mécanismes d'échec inconscients, les scénarios prévisibles d'inefficacité  
Travail en sous-groupe, simulations et jeux de rôle  
QCM de mi-parcours

#### 3ème demi-journée : Gérer les situations délicates et conflits

Exercice de reprise sur les profils d'interlocuteurs et leurs attentes  
Mise en application en binômes/sous-groupes, sur la base de vécus ou cas apportés par les participants : mises en situations  
Travail en exercices sur la gestion des conflits  
Les stratégies de communication qui vont rattraper les situations difficiles ou conflictuelles  
Le comportement à adopter face à des personnes plus « difficiles »  
Jeux de rôle, pour mise en pratique, ancrage des techniques et recadrage

#### 4ème demi-journée : Gérer le stress

Atelier Gestion du stress  
Faire sortir du stress son interlocuteur  
Apprendre à gérer son propre stress, en auto-coaching  
Jeux de rôle de mise en pratique, sur la base de cas vécus par les participants, et de cas préparés pour apport pédagogique  
QCM de validation des acquis  
Rédaction par chaque participant de son plan d'action et de progrès  
Évaluation de la formation

### METHODE ET OUTILS PEDAGOGIQUES :

Formation pratique et facile à appliquer dès le retour en entreprise (ou chez soi), basée sur de nombreux exercices, jeux de rôles et animations vidéo

**PUBLIC :** Tous les dirigeants qui adoreront faire en une seule formation : Connaissance de soi, Prise de parole, Gestion des conflits et Assertivité



**DUREE** : 2 jours -14 heures

**PRE REQUIS** : Avoir suivi le Niveau 1 de la formation Process Com®

**SUIVI ET EVALUATION**

Feuille de présences émargées sur place.

Certificat de réalisation envoyé à l'issue du stage

Auto-évaluation des acquis à la fin du stage.

Evaluation à chaud de la satisfaction fait en ligne.

**ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP** : Nous contacter à [formation@cjd.net](mailto:formation@cjd.net)

MAJ le 17/05/2023 par la responsable pédagogique