

## Manuel d'accueil de l'autre

### Objectifs :

Apprendre à mieux se connaître et donc à connaître l'autre  
 Disposer d'outils et de techniques pour mieux communiquer et développer son intelligence relationnelle  
 Pratiquer l'écoute active et structurer la relation pour qu'elle soit pro-active et positive  
 Savoir prendre du recul et se préserver dans les moments de stress  
 Apprendre à gérer positivement résistances au changement et attitudes de fermeture  
 Découvrir comment utiliser les outils d'analyse et de communication les plus récents offerts par les neurosciences comportementales

### Programme :

#### **Mieux se connaître**

- Mais qui suis-je grâce aux couleurs et à la PNL ?
- Et l'autre alors ?

#### **Communiquer avec efficacité**

- Pratiquer l'écoute empathique pour offrir un échange de qualité
- Accroître ses capacités d'écoute et d'observation
- S'assurer de la bonne compréhension du message émis
- Comprendre son interlocuteur et se faire entendre

#### **Créer une relation de confiance avec son interlocuteur**

- Utiliser efficacement le langage verbal et non-verbal
- Pratiquer la synchronisation pour créer une relation de qualité
- Décoder les attitudes de fermeture et de doute et les faire exprimer

#### **Comprendre et se mettre à la portée de l'autre**

- Reconnaître les différents types de relations et comprendre leurs influences sur l'échange
- Identifier les profils de communication et s'y adapter
- Cerner attentes et besoins de ses interlocuteurs pour communiquer sur le bon canal

#### **Développer son intelligence relationnelle**

- Gérer ses propres émotions dans la relation
- Tenir compte des émotions d'autrui
- Identifier les différentes réactions et "entendre" les non-dits
- Accompagner sans "porter" l'autre : différencier l'empathie de la sympathie

#### **Gérer les situations difficiles (tensions, désaccords)**

- Apprendre à anticiper et désamorcer les relations conflictuelles
- Savoir dire non et se positionner avec courtoisie mais fermeté
- Conserver une relation positive en situation de tension
- Détecter les états de stress et apprendre à y remédier

Code : A120

En présentiel :

Durée : 2 jours

Prix : 990 € HT

Lieu : Paris

### Liste des dates :

21 au 22 mars  
 23 au 24 mai  
 28 au 29 août  
 15 au 16 octobre  
 12 au 13 décembre

En distanciel :

Durée : 3 sessions de 0,5 jour et 1 heure de coaching individuel

Prix : 810 € HT

### Liste des dates :

Avril : 15 matin, 19 matin, 22 matin  
 Juin : 22 après-midi, 24 après-midi, 28 après-midi  
 Septembre : 20 matin, 23 matin, 27 matin  
 Novembre : 15 matin, 18 matin, 22 matin

Public concerné :

Tout collaborateur

Intervenants :

Développement personnel et efficacité professionnelle

Prérequis :

Aucun

Techniques d'animation :

Alternance de théorie et de pratique  
 Exercices individuels et collectifs  
 Retour d'expériences  
 Echanges  
 Mises en situation  
 Entraînements  
 Etudes de cas