

# MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX COMMUNIQUER

MANAGEMENT RH



Nathalie VAN CELST  
AMN CONSEIL ET FORMATION



## MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX COMMUNIQUER

*(Durée : 1 jour (07 heures))*

### **Public**

Toute personne désireuse de mieux évoluer dans son univers professionnel.

### **Prérequis**

Aucun

### **Objectifs**

- Maîtriser les règles de base de la communication.
- Comprendre la nature des tensions et des conflits.
- Comprendre le fonctionnement des personnes et notamment des personnalités difficiles.
- Identifier et donc gérer son état émotionnel face à son interlocuteur
- Choisir ses propres axes de développement
- Améliorer ses relations professionnelles

### **Contenu**

#### **Encadrement et diagnostic**

- Identification des objectifs attendus
- Les valeurs (drivers), les qualités fondamentales
- Repérer passivité, agressivité et manipulation
- Mise en situation et exercices : le quadrant Ofman

#### **Gestion des tensions**

- Reconnaître et répondre aux différents comportements déstabilisants : le triangle de Karpman
- Analyser sa capacité à communiquer vis-à-vis des autres afin d'améliorer ses échanges interpersonnels.
- La maturité émotionnelle : émotions et conduites

#### **Les bases de la communication**

- Mettre en œuvre une écoute active.
- Questionner pour comprendre et formuler les bonnes questions.
- Développer des attitudes de négociation pour adopter un comportement gagnant-gagnant

#### **Techniques de communication**

- L'Affirmation de soi et l'assertivité

---

**AMN Conseil et Formation**  
**19 rue Copernic - 13200 ARLES**

N°SIRET : 879 741 387 00028 - APE : 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° : 93 13 18 129 13 auprès de la DIRECCTE PACA

Enregistrée DPC sous le N° : 99BB

04.90.43.96.88 - [www.amn-conseil-formation.fr](http://www.amn-conseil-formation.fr)



V1 – 01.2023

- La méthode DESC : un bon outil pour trouver des solutions positives.
- Connaître les leviers de la motivation et de l'implication

### **Méthodes et outils**

La formation alterne exposés théoriques, études de cas issues de l'expérience professionnelle des participants, expérimentation des différentes méthodes et outils, échanges sur les pratiques de l'entreprise, mises en situation.

### **Mode de validation**

Évaluation formative tout au long de la formation.

A l'issue de la formation, nous délivrons au participant une attestation de formation.

### **Modalités de la formation**

Face à face pédagogique : 07 heures, soit 1 jour

Effectif : jusqu'à 10 stagiaires

### **Intervenant**

L'encadrement de la formation est assuré par un formateur spécialisé en communication, Coach Professionnel certifié RNCP et membre ICF France

---

**AMN Conseil et Formation**

**19 rue Copernic - 13200 ARLES**

N°SIRET : 879 741 387 00028 - APE : 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° : 93 13 18 129 13 auprès de la DIRECCTE PACA

Enregistrée DPC sous le N° : 99BB

04.90.43.96.88 - [www.amn-conseil-formation.fr](http://www.amn-conseil-formation.fr)



V1 – 01.2023

**PROGRAMME DE FORMATION  
MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX COMMUNIQUER**

<b>JOUR 1</b>	
9h00 – 12h30	<p>Ouverture de la formation Présentation du formateur, des stagiaires, recueil des attentes Objectifs de la formation</p> <p><b>Encadrement et diagnostic</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Identification des objectifs attendus</li><li>• Les valeurs (drivers), les qualités fondamentales</li><li>• Repérer passivité, agressivité et manipulation</li><li>• Mise en situation et exercices : le quadrant Ofman</li></ul> <p><b>Gestion des tensions</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reconnaître et répondre aux différents comportements déstabilisants : le triangle de Karpman</li><li>• Analyser sa capacité à communiquer vis-à-vis des autres afin d'améliorer ses échanges inter-personnels.</li><li>• La maturité émotionnelle : émotions et conduites</li></ul>
13h30 – 17h00	<p><b>Les bases de la communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mettre en œuvre une écoute active.</li><li>• Questionner pour comprendre et formuler les bonnes questions.</li><li>• Développer des attitudes de négociation pour adopter un comportement gagnant-gagnant</li></ul> <p><b>Techniques de communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• L’Affirmation de soi et l’assertivité</li><li>• La méthode DESC : un bon outil pour trouver des solutions positives.</li><li>• Connaître les leviers de la motivation et de l’implication</li></ul> <p><b>Bilan de fin de formation</b></p>