

Développer la confiance en soi

Réf. : FT-RH-CONFSOI-FL

Durée formation : 2 jours - 14 heures

Objectifs : Apprendre à se connaître et se respecter. Adopter une attitude relationnelle adaptée, notamment en situations d'Accueil. Gagner en assurance tout en trouvant le bon mot. Savoir prendre du recul si nécessaire.

Public : Tout public.

Pré-requis : Aucun.

Méthode pédagogique : 1/3 de théorie - 1/3 de pratique : mises en situation filmée : S'exercer à déployer les 4 temps du processus de la communication non violente. S'affirmer dans sa communication non violente en déployant les 4 temps du processus de la communication affirmée. Test de Rosenberg - Test de Gordon - 1/3 d'échanges appelés « retours sur expériences ». Les apports méthodologiques sont illustrés d'exemples puis concrétisés à partir d'une recherche collective sur l'application possible en situation.

Déroulement de la formation : Mise à disposition d'une salle de formation équipée de vidéo-projecteur, de tableau blanc et de hauts-parleurs et caméra si nécessaire. Accueil du/des stagiaire(s) 15 minutes avant le démarrage de la formation autour d'un café.

Suivi : Avant la formation, le participant est invité à compléter un **questionnaire d'évaluation avant formation**. Il pourra être audité par le formateur et/ou le conseiller commercial. **En début de formation,** le participant est invité à exprimer ses attentes afin de valider l'adéquation entre les objectifs individuels et de formation. Ces attentes seront reprises lors de la séquence d'évaluation de la formation pour relever, en tour de table, le niveau d'attente exprimé par le participant ainsi que sa satisfaction vis-à-vis du contenu et du déroulement de la formation. Une **fiche d'évaluation «à chaud»** sera remplie par le stagiaire. Un **compte-rendu de formation** sera rédigé par le formateur à l'issue de la formation. Une **fiche de suivi «post-formation»** sera remplie par le stagiaire 3 mois après la formation afin de vérifier l'utilité de celle-ci.

Moyen de suivi de la formation : Emargement.

Évaluation des acquis : Réalisation d'un exercice pratique reprenant les notions abordées lors de la formation et/ou d'un quizz.

Validation : Une attestation de fin de formation sera remise à l'issue de la formation.

1. MIEUX SE CONNAITRE ET S'ACCEPTER

- Découverte du tiercé gagnant : définition, enjeux et conséquences.
- La connaissance de soi à 360° : qualités, talents de Gallup, compétences, mes drivers en Analyse transactionnelle, mes valeurs...

2. REPÉRER ET DÉJOUER LES OBSTACLES D'UNE SOLIDE CONFIANCE EN SOI

- Analyse fonctionnelle : réactions et conséquences.
- Mes habitudes comportementales avec l'analyse transactionnelle (AT).

3. S'AFFIRMER DANS SA COMMUNICATION

- Être à l'écoute de soi : ses besoins, ses valeurs, ses convictions.
- Contrôler ses émotions et ses pensées.
- Reprendre le contrôle de sa zone d'influence.
- Modifier ses croyances.
- Transformer les échecs en expériences.

4. COMMUNIQUER AVEC SÉRÉNITÉ

- Verbal vs non verbal : la congruence.
- Découvrir les bases de la Communication Non Violente : désamorcer une crise, une agressivité, un malentendu... face à un interlocuteur peu compréhensif.
- Comprendre la carte du monde de l'autre : apports de Programmation Neuro Linguistique (PNL).
- Développer son empathie.
- Pratiquer l'écoute active.

5. OSER ET S'AFFIRMER

- Découvrir l'assertivité.
- Appliquer la méthode D.E.S.C. (comment formuler un désaccord ?)
- Savoir et oser dire « non » : appliquer les directives de la hiérarchie quant à l'accueil.
- Émettre des critiques constructives.

5. MUSCLER SA CONFIANCE EN SOI

- Définir un plan d'action personnalisé.
- S'engager.