

## PROGRAMME DE L'OFFRE DE FORMATION

Charisme du leader 2 : Développez votre aisance relationnelle par l'aïkido comportemental

NIVEAU

DURÉE ESTIMÉE

13h10

### PUBLIC CIBLE

- PDG de grandes ou petites entreprises, directeurs, chefs de services, cadres, hauts potentiels, auto-entrepreneurs, consultants.

### PRÉ-REQUIS

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES...

- Communiquer avec aisance dans les situations les plus diverses et surprenantes.
- Gérer constructivement les critiques, les tensions, les fortes personnalités et les incidents de réunions. Faire face à la manipulation, la mauvaise foi, aux mensonges et obsessions. Sortir des blocages, des conflits et des crises.
- Bien « vendre » sa personnalité et s'adapter à celle des autres.
- Développer son empathie et ses réseaux. Optimiser son image.
- Renforcer son endurance, sa confiance en soi et son courage. Devenir un manager coach.



## APTITUDES

- Capacité à développer une intelligence émotionnelle
- Facilité d'ouverture, de conciliation et de flexibilité sans compromission ni abandon

## COMPETENCES

- Capacité à communiquer avec aisance
- Capacité à coacher son entourage en difficulté
- Capacité à lever les blocages relationnels et à gérer efficacement les conflits

## CONTENUS PÉDAGOGIQUES

- PLAN SYNTHÈSE : Introduction (5') Module 1 : Plaire et impacter par les 5 lois de grâce (2h) Module 2 : Développer son assertivité et bien se positionner dans la vie (1h30) Module 3 : Comment bien utiliser son Intelligence émotionnelle et gérer les sentiments (1h30) Module 4 : Faire preuve d'empathie pour rendre ses dialogues constructifs (2h10) Module 5 : Faire face aux critiques et aux pratiques déloyales - Émettre des messages difficiles (3h05) Module 6 : Gérer les conflits (2h10) Module 7 : Conclusion et plan de progression (40')
- PLAN DÉTAILLÉ :
- Introduction :
  - o Qu'est-ce que l'aïkido comportemental ? Les différentes façons de plaire : charisme, charme, grâce, magnétisme et séduction : laquelle choisir ? Ce qui déplaît avant tout dans les relations humaines Ce que les notions de charisme, de grâce et autres ont en commun et qui constitue le socle de l'Aïkido comportemental Débloquer la parole pour débloquer les situations tendues
- Module 1 : Plaire et impacter par les 5 lois de grâce
  - o A - Introduction : Désamorcer les comportements humains primaires  
1. La dynamique des comportements primaires 2. Contre l'équation de la peur pour faciliter le démarrage de vos réunions. Être familier : jusqu'où ? 3. Prévenir et faire taire les



(mauvaises) rumeurs à son égard 4. Préciser sa pensée : lever les généralisations - censures - distorsions 5. Éviter le langage contradictoire et les doubles contraintes 6. Savoir demander : motiver ses requêtes 7. Conclusion : Les 2 dynamiques des rapports humains

- o B - La 1° loi de grâce : Recentrer sur le réel
- o C - La 2° loi de grâce : Le primat du lien 1. Le schéma de la communication 1. Ratés de la communication et malentendus 2. Attention aux contre-sens 2. Mettre en commun pour communiquer 1. Le sens de la relation : Yin devant, Yang derrière 2. Privilégiez les mots qui rassemblent et rajoutent 3. Quand dire Oui, quand dire Non : Ne soyez pas un grognard - Pratiquez le Oui de majesté 4. Affirmez votre compréhension, surtout quand vous n'avez rien compris 5. Coupez la parole avec grâce 6. Jouez de l'effet de similarité
- o D - La 3° loi de grâce : Le primat du sujet sur l'objet et le préalable du subjectif sur l'objectif 1. La 3° loi d'influence gracieuse : 10 recommandations pour motiver son équipe à un exercice d'apprentissage collectif difficile 2. Applications sur le plan non verbal 1. La nudité du courage 2. Dispensez-vous de doudous protecteurs 3. Ne faites pas le « tramway » qui parle « sous le contrôle de ... » 4. Comment repérer un leader au sein d'un groupe silencieux 5. Quels regards et postures se donner entre l'objet et le sujet ? 6. Quels objets porter sur soi ? 7. L'orientation de ses épaules entre objets et sujets 8. Cultiver l'apparat ou la sobriété d'apparence ? 9. Du bon usage de votre support pédagogique quand vous êtes contesté 10. Tenir compte de la "ligne du regard" 3. Applications sur le plan tactique 1. Repérer le subjectif (les envies) avant d'exprimer l'objectif 2. Traiter la demande réelle plus que la réclamation 3. Traiter différemment la relation subjective et le problème objectif 4. Applications sur le plan stratégique : Traiter la relation ou l'organisation en premier ?
- o E - La 4° loi de grâce : le primat du libre-arbitre et du choix 1. Découvrir ce qu'il y a de plus humain chez l'homme 2. Charisme, respect réciproque et liberté de choix 1. Apparaître moins directif, même quand vous l'êtes sur le fond ! 2. Face à un refus abrupt de votre proposition 3. Face aux reproches en forme de liste d'accusation 4. Face à quelqu'un qui souhaite vous repasser son problème 5. Face à quelqu'un qui n'arrive pas à se décider, comment conclure ? 6. Face à l'obligation d'annoncer que vous manquez de temps pour vous exprimer 7. Face à la



nécessité de trancher entre 2 personnes aux positions inextricables  
 8. Obéir à l'injonction d'autrui tout en gardant son autonomie propre  
 9. Afficher sa disponibilité constructive !  
 3. La matrice d'activité pour opérer des choix stratégiques  
 4. Qu'est-ce qu'une bonne décision ? Pourquoi Socrate décida d'avoir une femme de petite taille ?  
 5. Ce qui empêche de faire les bons choix  
 6. Peut-on toujours tout choisir ?

- o F - La 5° loi de grâce : le primat des règles du jeu et de leur validation  
 1. Découvrez le mot qui plait le plus  
 2. La gratitude gratifiante : les signes de reconnaissance  
 3. Le verrouillage des règles du jeu  
 Faire face à un objectif d'entretien qui vous est imposé et qui est contraire à vos intérêts  
 4. La "Merci attitude" du faux naïf positif  
 Face à quelqu'un qui vous dit "Je suis tout à fait d'accord, mais..."  
 5. Comment plaire sans tromper, être très habile sans manipuler ?
- o G - Conclusion : les comportements qui facilitent l'émergence d'un leader impactant et exigeant  
 1. Avoir le feu sacré  
 2. Les lois de grâce pour créer le bon contact et animer efficacement ses réunions  
 3. Les lois de grâce et les dominantes mentales  
 4. 10 recommandations pour prendre rapidement l'ascendant sur un groupe par sa seule autorité personnelle.  
 5. Faut-il se plaire pour plaire aux autres ?  
 6. Avantages et inconvénients des stratégies de séduction : quand séduire et quand éviter de le faire
- Module 2 : Développer son assertivité et bien se positionner dans la vie
  - o A - Optimisez votre profil relationnel : êtes-vous suffisamment assertif ?  
 1. Identifiez votre profil relationnel  
 2. Comment vous positionnez-vous par rapport aux autres ?  
 3. Jusqu'où vous reconnaissez-vous dans les 3 comportements traditionnellement inefficaces : l'agressif, le soumis (attention à « la révolte du soumis »), le manipulateur ?  
 4. Positions de vie et types de communication vus au travers du mythe des 7 nains - La bonne alternance de vos comportements  
 5. Le triangle compassionnel de Karpman et le renversement des rôles  
 6. Le recadrage assertif quand les relations s'enveniment  
 7. Pour développer votre puissance assertive, construisez votre iceberg et découvrez ceux de votre entourage  
 2 - Vos petites voix d'échec ou messages contraignants  
 1. Qu'est-ce qu'un message contraignant ou driver ?  
 2. Tester sa dépendance aux messages contraignants  
 3. Avantages et inconvénients des messages contraignants  
 4. Les 6 principaux messages contraignants  
 5. Comment se libérer de ses messages contraignants  
 facteurs d'échec : les antidotes  
 facteurs de succès  
 6. D'autres messages contraignants qui freinent votre aptitude à



changer - identifiez vos résistances aux changements 7. 7 principes de vie pour bien accepter le changement

- o B - Vos petites voix d'échec ou messages contraignants 1. Qu'est-ce qu'un message contraignant ou driver ? 2. Tester sa dépendance aux messages contraignants 3. Avantages et inconvénients des messages contraignants 4. Les 6 principaux messages contraignants 5. Comment se libérer de ses messages contraignants facteurs d'échec : les antidotes facteurs de succès 6. D'autres messages contraignants qui freinent votre aptitude à changer - identifiez vos résistances aux changements 7. 7 principes de vie pour bien accepter le changement
- Module 3 : Comment bien utiliser son Intelligence émotionnelle et gérer les sentiments
  - o A - Qu'est-ce que l'Intelligence émotionnelle ? 1. La place de l'Intelligence émotionnelle par rapport aux autres intelligences multiples de l'être humain Qu'est-ce que l'Intelligence émotionnelle ? Quels sont les autres types d'intelligences ? Les intelligences multiples d'Howard Gardner 2. Reconnaître et développer une Intelligence émotionnelle ? Comment la reconnaître Comment se développe-t-elle ? Quels sont ses avantages ? 3. Testez votre capacité d'Intelligence émotionnelle Comment développer votre Intelligence émotionnelle
  - o 2. Maîtriser les registres de la communication 1. Cas d'application pour améliorer la qualité de vos dialogues B - Comment éviter de se disputer à la suite d'une divergence d'appréciation
  - o C - Gérer les sentiments 1. Les 4 sentiments de base Sentiments et positions de vie Prévenir les quiproquos par le coaching des sentiments Sentiments, sens et rapports de pouvoir Dangers de la présence des 4 sentiments lors de la survenance d'un conflit 2. Les actions concrètes qu'appellent les 4 sentiments de base : faire face à quelqu'un en colère, triste, qui a peur ou est en joie Qu'est-ce qui déclenche la joie ? 3. Les pires maladresses en gestion des sentiments : agir à l'opposé des désirs comportementaux 6 maladresses classiques. 4. Faciliter le changement par l'accompagnement de la courbe du deuil (de Kübler-Ross) Application à la gestion d'un conflit social 5. Comment gérer les passions tristes Faut-il se prémunir des passions tristes ? L'assertivité contractuelle vue par Michel Onfray pour se défaire des passions tristes Comment vaincre ses passions tristes : gérer ses émotions avec Spinoza La pitié est-elle dangereuse ? - La pitié



malencontreuse de P. Seguin lors du débat du 3/9/99 avec F. Mitterrand Avoir de la pitié ou de la compassion ? Faut-il se mettre en colère ?

- o D - Gérer sa maladresse sociale et améliorer ses compétences sociales 1. Distinguer anxiété et maladresse sociale 2. Le TDAH et la maladresse sociale : que faire ?
- o E - L'intelligence émotionnelle, antidote aux 5 plus grands regrets des mourants
- Module 4 : Faire preuve d'empathie pour rendre ses dialogues constructifs
  - o A - Introduction - Aider quelqu'un qui se remet en cause
  - o B - L'écoute active pour un dialogue constructif 1. La répartition des temps de parole 2. Les outils clés de la communication orale efficace Les approches rogériennes de communication positive Accueillir inconditionnellement Questionner 1. clarifier de façon adéquate et respectueuse 2. explorer de façon pertinente : questions ouvertes ou fermées ? 3. tirer les vers du nez : savoir interviewer 4. s'assurer qu'on n'a pas fait d'impasse dans une conversation. Le QOOQCCP pour poser de bonnes questions ouvertes Questionner le besoin réel Reformuler 1. Les 4 types de reformulation 2. Faites aussi reformuler par l'autre Valider et transformer l'essai
  - o C - Pratiquer l'empathie pour réussir ses entretiens d'aide de face à face 1 - Introduction L'entretien d'aide, une affaire d'empathie Sympathie, compassion, empathie : quelle différence ? 2. Savoir conseiller est-il d'une grande aide ? Faut-il conseiller ? Comment donner des conseils ? 1 - Attention à l'excès Aime-t-on vraiment quelqu'un quand on prétend ne pas aimer l'essentiel de ce qu'il aime ? Pourquoi rejetons-nous certains conseils ? Ne projetez pas sur l'autre Comment donner des conseils ? 2 - Attention à l'insuffisance 3. Un bon début : l'entretien semi-directif de recueil d'informations 4. Créer "un climat de confiance" dans une situation de communication Freins et incitation à une bonne communication 1. Les 12 freins à la communication de Thomas Gordon 2. Le message « Je négatif » 3. Les attitudes de Porter à promouvoir ou éviter pour bien communiquer Analyse d'un entretien caricatural Ce qu'il est préférable de faire 5. Empathie et maïeutique pour faire progresser ses interlocuteurs lors de leurs entretiens avec nous 6. Jeu de rôle : réussir ses entretiens d'aide comme un véritable coach (Cas de l'Oncle) Savoir mettre l'autre en confiance 7. Les questions clefs du coaching 8. Un modèle d'entretien constructif :





le jeu de rôle de l'Oncle, rejoué avec les outils du séminaire 9.

Conclusion : tirez parti du Syndrome de l'Oncle

- Module 5 : Faire face aux critiques et aux pratiques déloyales - Émettre des messages difficiles
  - o A - Gérer les critiques reçues 1. Se donner bonne contenance face aux personnes qui nous intimident 2. Faire face aux critiques par l'approche constructive en 5 étapes Recevez la critique de façon neutre, voire avec flegme en cherchant à la comprendre - Un invariant : ne pas se départir de son calme - Se concentrer sur les avantages de la critique - Distinguer le niveau de la critique Remerciez - avec sincérité - pour reprendre la main Assurez-vous que vous avez bien compris Rebondissez Terminez de façon constructive - Positiver ... dans un premier temps - Afficher son optimisme ou son pessimisme : les limites - Face à une critique justifiée : l'aveu d'amélioration 3. Les approches paradoxales Amplifier la critique pour mieux la retourner Être dialectique pour contredire Gérer avec bonne foi la mauvaise foi des autres Voir le sujet en creux quand l'autre n'est « pas très satisfait » de vous 4. L'approche expéditive-étouffer les critiques reçues par les techniques dites de l'édredon - Niveaux 1 et 2 5. Réfuter 6. Modèles et historiques pour développer sa répartie face aux remarques dévalorisantes
  - o B - Contrer les sabotages par le déni du réel : recentrer ses forces comme un félin 1. Le sabotage au ciel, amplification et dramatisation : la comparaison, les autres (qui ne sont pas là), les listes d'accusation, l'exigence de perfection, la meute. - Analyse d'un échange qui dérape par décentrage - La comparaison et le danger de la perception contrastée en relation humaine 2. Le sabotage par enterrement des problèmes : les méconnaître délibérément - Les 4 niveaux de méconnaissance - L'étouffement par les arguments d'évidence : bien sûr ... 3. Se (laisser) culpabiliser au passé - Du danger d'évoquer un passé même positif - Le mythe du Bon vieux temps - Que répondre à la remarque : "T'as pas changé, toi !" - L'intérêt d'animer une réunion de crise sans analyser les causes du problème - Pascal contre Descartes : manager ou décider ? - Remettre "en cause" ou être orienté solutions ? - Répondre à une obligation d'explication sans paraître se justifier - Faut-il expliquer une vérité dérangeante pour ceux-là mêmes qui nous la demandent ? - Face aux questions de façade, rappelez que vous servez la demande de l'autre - Le double mythe de Perrichon et les paradoxes de la puissance personnelle ° L'appel à l'aide ° Faut-il rappeler son aide et ses mérites, la paternité de ses idées ? 4. Le sabotage au futur : promettre - Promettre d'essayer



ou de réussir ? - L'essentiel est-il de participer ? - Résister aux promesses des marchands de bonheur 5. Recentrer les pluri-sabotages dans l'espace et le temps 6. En "relations" humaines privilégier l'espace au temps

- o C - Émettre les messages difficiles 1. Quand dire Oui, quand dire Non ? Et comment ? - Le Oui serein mais sans lâcheté - Évitez le syndrome du grognard qui dit Non inconsidérément - ... mais qui est obligé de dire Oui plus tard - L'esprit critique ou de critique ? 2. Faut-il toujours affirmer sa compréhension de l'autre ? - L'aveu permanent de compréhension - Les 4 moments clés de l'aveu de compréhension 3. N'être jamais surpris mais toujours curieux - Gérer sa surprise - Gérer les incidents surprenant de démarrage - N'être jamais surpris mais toujours surprenant. Avoir l'initiative ? - Créer la surprise 4. Gérer les mauvaises nouvelles reçues et ses contrariétés - Le langage non verbal de la confiance en soi et de la certitude - 3 mots clés pour vous sortir de tout embarras de surprise - Éviter le langage slalom contradictoire 5. Annoncer les mauvaises nouvelles - 2 réflexes à avoir - Pourquoi ne pas différer les mauvaises nouvelles - La méthode d'annonce par les 4 sentiments universels - Présenter ses exigences en verrouillant une logique universelle - Des mauvaises nouvelles sonnent bien - Savoir refuser par la technique du sablier 6. Gérer le mensonge - Détecter le mensonge - Maîtriser ses propres mensonges - Le débat Mitterrand-Chirac de 1988 : "dans les yeux..." - Mensonges et signes du zodiac ? 7. Tolérance ou rigueur : se rythmer à 3 ou à 4 ? - Affirmer sans sens des priorités, son universalisme et son endurance par son rythme - F. Mitterrand mis en colère par un journaliste trop insistant
- Module 6 : Gérer les conflits
  - o A - Éviter les nuisances relationnelles les plus toxiques pour instaurer des relations harmonieuses durables 1. Affronter les 4 cavaliers de l'Apocalypse : Les critiques, le mépris, la contre-attaque, l'évitement - Les antidotes 2. Savoir réparer ses torts et s'excuser : ne vous cherchez pas d'excuses - Quand ne pas s'excuser, ni dire Merci - Formuler une demande personnelle après une tentative de réparation 3. Formuler une demande personnelle après une tentative de réparation
  - o B - L'état d'esprit propice à la négociation de conflits 1. Quand et avec quels sentiments gérer un conflit ? - Les sentiments de base et leurs inconvénients en gestion des conflits 2. Éviter le déni des situations conflictuelles - Les solutions pour diminuer les 4 degrés de méconnaissance d'un conflit - L'échelle de mesure de « la fuite et de





la passivité par le conflit » - Les 7 attitudes les plus efficaces pour supprimer l'envie de reproduire les mêmes conflits 3. Synthèse : 6 recommandations pour se mettre en bonne position de négociation d'un conflit

- o C - Créer le bon climat de négociation 1. Se préparer à l'entretien - Identifier les possibilités d'accord - Définir ce qui est négociable ou pas 2. Accueillir et démarrer l'entretien de gestion de conflit - La façon d'annoncer l'objectif d'un entretien de gestion de conflit - L'ordre de traitement des objectifs dans un entretien de gestion de conflit - Qui parle le premier dans un entretien de gestion de conflit 3. Faire face à celui qui par principe ne veut pas négocier - Contrer ceux qui affirment que "tout les sépare" de vous - Faire face au refus de négocier - Le décroché en 5 temps par la méthode du sablier Synthèse 7 recommandations
- o D - Conduire l'entretien de négociation de conflit 1. Structurer par étapes l'entretien de négociation de conflit - Les différentes étapes d'un entretien de gestion de conflit - La méthode D.E.S.S.C. de gestion de conflit en 5 étapes - Comment présenter le déroulement de l'entretien de résolution de conflit - Le temps de parole des parties prenantes à un entretien de gestion de conflit 2. Quelles situations prendre en compte dans la négociation ? - La prise en compte des faits, dans un entretien de gestion de conflit - Faire face à quelqu'un de mauvaise foi qui nie les faits 3. La gestion des ressentiments - Doit-on prendre en compte les ressentis et les états d'âme des participants à un entretien de gestion de conflit ? 4. La gestion des objectifs - Faut-il révéler ses objectifs dans une situation conflictuelle ? - Les 3 critères d'un objectif positif sur lequel faire porter la négociation du conflit - Le nombre d'objectifs à prendre en compte dans une négociation de conflit - Comment ne pas (se) couper la parole en entretien de résolution de conflit 5. La recherche de solutions - Comment suggérer des solutions à un différent - La règle du jeu de l'échange - Que répondre à celui qui vous reproche « C'est du chantage ! » ou « Vous me menacez ! » ? - Temps de parole et recherche de solutions en entretien de gestion de conflit 6. Conclure l'entretien de gestion de conflit 7. Synthèse : 12 recommandations
- o E - Cas synthèse du module - L'entretien ultime de gestion de conflit à torts réciproques 1. Le jeu de rôle : Consignes et modalités 2. Les 31 séquences de l'entretien à gérer : que faites-vous à chaque fois ? 3. Ce qu'un manager ne devrait pas faire (analyse vidéo de synthèse) 4. Ce qu'un manager devrait faire (analyse vidéo de synthèse)



- Module 7 : Conclusions et plan de progression post-formation
  - o 1. Testez votre capacité à faire face avec brio à 70 situations relationnelles d'importance ou difficiles
  - o 2. Synthèse des 25 recommandations majeures du séminaire
  - o 3. Plan de progression post formation

## METHODES MOBILISEES

- Formation complète, concrète, personnalisée et ludique. - Un travail centré à la fois sur l'environnement personnel et professionnel du participant. - Une pédagogie adaptée pour faciliter le transfert des techniques d'aisance comportementale. - Etudes de cas complexes. - Résumés sonores. - Chaque mise en situation est débriefée donne lieu à un bilan personnalisé et des recommandations. - Diagnostic individuel et checklist complète des bons réflexes et arguments (vadémécum de + des 100 réparties). - Un nombre de places limitées pour un entraînement d'expérimentation intensif et une transposition permanente dans l'univers des participants. - Cette formation constitue également un renforcement et un approfondissement particulièrement efficaces et durables des séminaires présentiels de Danthros animés par François Aélion.

## MOYENS TECHNIQUES

Ordinateur avec son - imprimante - connexion internet.

## MOYENS D'ENCADREMENT

Cette formation e-Learning peut être précédée ou renforcée par un séminaire présentiel Danthros sur le même thème et animé par François Aélion. Ou des séances de coaching ou télécoaching.

## MODALITÉS D'ACCÈS

## MODALITÉS D'EVALUATION

- Quiz de découverte et quiz d'appropriation pour chacun des sous-modules. - VidéoQuiz et CinéQuiz à partir d'analyses multicritères (verbales, non verbales et



tactiques) d'une quarantaine d'extraits de films cinématographiques : impact et forte mémorisation garantis. - Tests de comportements et de savoir-faire.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

## DURÉE D'ACCÈS

Traitement de la demande sous 24 h

## TAUX DE REUSSITE

100 %

## DEBOUCHES

Formation recommandée pour les managers, commerciaux, conseils, parents ...

