

# Optimisez votre capacité à communiquer

Durée: 2 jours

**Objectifs:** Améliorer et enrichir sa perception de soi et des autres, améliorer l'harmonie dans son groupe de travail. Récupérer sa sérénité et sa disponibilité après une manifestation d'incivilité. Oser « ouvrir les circuits de communication adaptés » pour favoriser son épanouissement personnel et professionnel.

**Profils:** Toute personne souhaitant développer ses facultés à communiquer efficacement en situation professionnelle.

**Méthodes:** Cas pratiques et échanges entre les participants pour partager la variété des situations rencontrées. Apport de méthodes et outils pour faire face aux incivilités. Mise en situation sous la forme de Sketch.

## Identifier ses propres comportements

- Identifier ses comportements verbaux et non verbaux
- Déterminer sa propre perception et celle qu'en ont les autres
- Déterminer son style de communication
- Mobiliser et dynamiser ses ressources et son énergie
- Gérer son potentiel émotionnel et son stress
- Adapter sa communication en fonction du niveau de maturité de ses interlocuteurs, des contextes et des situations
- Repérer les caractéristiques relationnelles d'une situation, les inscrire dans une logique constructive
- Comment vivre ensemble les succès et les échecs ?

## Mieux connaître ses ressources personnelles

- Améliorer la qualité et l'efficacité de ses relations personnelles et professionnelles
- Accueillir et gérer l'émotion, comprendre le besoin qu'elle signale
- Construire et cultiver des relations saines et efficaces avec soi-même et les autres
- Acquérir un état de sécurité intérieure et un comportement harmonieux et serein
- Appliquer l'intelligence émotionnelle dans ses relations
- Exprimer et partager son ressenti émotionnel
- Optimiser ses relations au travail

## Les fondements de l'assertivité

- Dire Non
- Se prémunir de la manipulation
- Compréhension des différents types de manipulation
- Parades à la manipulation
- Sortir des comportements passifs : fuite, passivité, dévouement forcé

## Les techniques

- Développer l'empathie et l'écoute active
- Acquérir une communication plus efficace et plus assurée
- S'approprier une posture corporelle plus solide
- Reprendre les situations mal gérées
- Dissiper les tensions
- Prendre conscience des mots à bannir et maîtriser les mots forts et percutants

## Savoir travailler ensemble

- Faire preuve de civisme et de civilité
- Acquérir les techniques de communication appropriées
- Développer sa capacité d'écoute et de compréhension de l'autre
- Ouvrir son esprit et accepter sans jugement les différences de perceptions
- Les attitudes en public

## Apprendre à gérer les critiques

- Identifier et distinguer tempérament, comportement, humeur et caractère
- Prévenir l'escalade et anticiper sur les situations pouvant dégénérer
- Intervenir face à une situation de conduite d'incivilité
- Stabilisation de la situation, écoute active, techniques d'évitement
- Rétablir le lien de personne à personne
- Reformuler ce qui pose problème pour "faire descendre la pression"
- Sortie de crise : la prise en compte de l'impact psychologique