

Durée : 2 jours.

Public :

Toute personne souhaitant développer ses facultés à communiquer efficacement en situation professionnelle. Dernière MAJ : Avril 2024

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.

Pré-requis :

Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à cette formation.

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.

Évaluation :

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

Dernière MAJ : Avril 2024

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
Acquérir un état de sécurité intérieure et un comportement harmonieux
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, les attitudes en public
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

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