

BIEN COMMUNIQUER POUR CLARIFIER ET APAISER TOUTES LES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

En cas de désaccords, nous sommes peut-être dans ces registres : « Pas de vagues », « Je prends sur moi », « Je réglerai cela plus tard », « Il va voir avec qui il a affaire », etc.

A la longue, ces comportements génèrent des ruminations et des relations particulièrement toxiques. Il est possible de s'approprier des techniques au service de la qualité de la relation à l'autre, en respectant chacune des parties.

PUBLIC	➤	Toute personne souhaitant développer une réelle facilité de communication, en étant à l'aise en toutes circonstances.
PRE-REQUIS	➤	Aucune connaissance particulière.
DUREE	➤	2 + 1 jours.
OBJECTIF	➤	<ul style="list-style-type: none">○ Identifier les comportements inadaptés○ Analyser les étapes de la résolution de conflits, et les issues favorables○ Installer un état intérieur serein pour mieux faire passer les messages
PLANNING 2019	➤	<ul style="list-style-type: none">○ 4, 5 mars & 1^{er} avril○ 20, 21 mai & 17 juin○ 10, 11 octobre & 7 novembre <p>En fonction des demandes, d'autres dates sont possibles.</p>

PROGRAMME

1. Maîtriser les conflits et gérer l'agressivité

- Communiquer, c'est quoi ?
- La communication verbale (écoute passive, écoute active, vérification du contenu, etc.)
- Demandes et refus
- Répondre aux critiques
- Faire des critiques
- Faire des compliments
- Le langage non verbal

2. Développer une bonne estime de soi

- La confiance en soi
- L'ouverture aux autres
- Savoir s'affirmer

3. Apprendre à gérer la pression

- Se préparer à l'action
- Gérer ses émotions
- L'empathie au service de la relation avec l'autre
- Techniques corporelles pour mieux accueillir les situations tendues

4. Utiliser la Communication Non Violente

- Observer la situation
- Reconnaître le sentiment
- Identifier le besoin
- Exprimer une demande négociable

Les plus de cette formation :

- Notre corps réagit face aux tensions provoquées par les conflits. Il est donc aussi important d'accompagner le mental avec des techniques corporelles spécifiques, pour faire baisser le « thermomètre émotionnel ». Si la température est trop élevée, la qualité du message sera altérée.
- A l'issue du stage, les personnes pourront mettre en place leur propre stratégie.
- Mises en situation et jeux de rôles avec la libre participation de chacun.