

PROGRAMME

2 jours

1. LES BASES DE LA COMMUNICATION :

- Repérage et analyse des facteurs en jeu dans la communication
- Définition des différents modes de communication
- Optimisation de son propre mode de communication
- La gestion de son image et du retour sur image

2. L'INTÉGRATION DES ATTITUDES POSITIVES :

- L'écoute active
- La Reformulation
- La Synchronisation
- La Programmation par rapport à l'autre
- Devenir « acteur » de ses entretiens et ses réunions :
 - * Identifier ses potentialités
 - * Savoir demander des signes de reconnaissance
 - * Formaliser ses attentes
 - * Valider son apport dans l'équipe
- Utiliser le Renforcement

3. COMMUNIQUER EN SITUATION DIFFICILE :

- L'anticipation du conflit
- La gestion des tensions :
 - * L'empathie
 - * Le D.E.Q :
 - * Description des faits
 - > Exprimer ses sentiments
 - > Questions
 - > L'affirmation de soi
 - * L'assertivité
- Verbaliser positivement

OBJECTIFS

- Identifier son mode de communication et le comportement associé
- Identifier les attitudes d'écoute et mesurer leurs effets dans la communication professionnelle
- Définir le mode de communication à adopter en fonction des situations
- Positiver le changement

MÉTHODE

- Jeux et tests de communication
- Apports théoriques
- Étude de situations vécues par les stagiaires
- Exercices vidéo