

DUREE	✓ 2 jours
PUBLIC	✓ Tout public
PREREQUIS	✓ Aucun
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Communiquer efficacement ✓ Oser dire ✓ Gérer ses émotions pour mieux communiquer ✓ S'adapter à son interlocuteur ✓ Gérer les situations tendues ✓ Différencier, informer et communiquer ✓ Maîtriser les techniques de communication efficaces ✓ Différencier émotion et stress

PROGRAMME

Informer et communiquer

- Différencier, informer et communiquer
- Structurer une information pour en accroître l'efficacité
- Rendement de l'information
- Schéma de la communication

Emotions et stress

- Définition des émotions et du stress
- Lien émotions-stress
- Messages contraignants et leur identification
- Relativiser mais ne pas banaliser

Communication

- Qu'est-ce que communiquer ?
- Attitudes en communication et leurs effets induits
- Cadre de référence et son influence
- Quelques fondamentaux de communication (feed-back, écoute, reformulation, typologie des questions, ...)

Gestion des tensions et des conflits

- Positions de vie ou les modes de réactions face aux conflits
- Connaissance du problème
- Connaissance de l'autre et de soi
- Attitudes adaptées à la gestion de conflit
- Assertivité
- Processus de gestion de conflit
- Faire un reproche constructif : méthode DESC

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Echanges entre les participants pour en exploiter le vécu ✓ Exercices ✓ Mises en situation
MODALITES ET DELAIS D'ACCES	✓ A réception du bulletin d'inscription et du devis signé, transmission à l'entreprise de la convention et des documents d'entrée en formation (convocation, règlement intérieur, ...) sous 5 jours
ACCESSIBILITE	✓ Pour un accompagnement personnalisé lié à un handicap, merci de nous contacter pour une mise en relation avec notre référent handicap
TARIF	✓ Sur demande et transmis dans le devis
MODALITE D'EVALUATION	✓ Evaluation en cours de formation
SANCTION DE LA FORMATION	✓ Attestation de fin de formation