

<b>DUREE</b>	✓ 2 jours
<b>PUBLIC</b>	✓ Tout public
<b>PREREQUIS</b>	✓ Aucun
<b>OBJECTIFS</b>	✓ 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

<b>METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Echanges entre les participants pour en exploiter le vécu</li><li>✓ Exercices</li><li>✓ Mises en situation</li></ul>
<b>MODALITE D'EVALUATION</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Evaluation en cours de formation</li></ul>
<b>SANCTION DE LA FORMATION</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Attestation de fin de formation</li></ul>