

Mieux communiquer et gérer ses émotions

Objectifs

- Comprendre les mécanismes de la communication interpersonnelle
- Acquérir des outils de communication pour mieux maîtriser les situations
- Connaître et identifier les principales attitudes comportementales
- Gérer son stress, ses émotions et garder le contrôle en situation conflictuelle

Méthodes

- Jeux de communications
- Exercices individuels
- Jeux de rôle
- Apports théoriques et échanges

Communiquer : Écouter, Questionner et Reformuler

→ Identifier les spécificités de la communication et savoir pratiquer les moyens adaptés

- Caractéristiques et composantes de la communication verbale et non-verbale
- Les 3 registres de la communication ; les 7 / 38 / 55
- Mesurer l'importance de la voix et l'utiliser comme un vrai moyen de communication
- Développer et savoir « pratiquer » une écoute de qualité.
- S'entraîner à maîtriser concrètement le questionnement et la reformulation

Les attitudes comportementales

→ connaître et identifier les différentes attitudes, comprendre leurs conséquences

- Autodiagnostic de son attitude.
- Les attitudes et leurs conséquences en situation difficile.
- Les fondamentaux du comportement.

Faits, Opinions, Sentiments

→ Repérer les différentes expressions et adapter son comportement

- Définitions - Comprendre les expressions de mon interlocuteur
- Savoir adapter mon attitude et mes réponses.

Gérer ses émotions en situation difficile

→ S'adapter à tous les comportements et ne pas s'impliquer en situation difficile.

- Maîtriser l'aspect émotionnel.
- Savoir communiquer avec une personne interrogative, préoccupée, ou « agressive ».
- Garder le contrôle de soi dans toutes les situations relationnelles.
- Utiliser l'empathie comme un moyen concret.

Plan d'action

→ Préparer l'après formation.

- Repérer ses points forts et points à améliorer identifiés durant les deux jours.
- Décrire les modalités de réalisation des points à améliorer.



2 jours

