

Durée : 2 jours.

Public :

Toute personne souhaitant développer ses facultés à communiquer efficacement en situation professionnelle. Dernière MAJ : Avril 2024

Objectifs :

Améliorer et enrichir sa perception de soi et des autres, améliorer l'harmonie et la productivité dans son groupe de travail. Récupérer sa sérénité et sa disponibilité après une manifestation d'incivilité.

Pré-requis :

Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à cette formation.

Méthodes :

Cas pratiques et échanges entre les participants pour partager la variété des situations rencontrées. Apport de méthodes et outils pour faire face aux incivilités. Mise en situation sous la forme de jeux de rôles.

Évaluation :

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers de multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire. Dernière MAJ : Avril 2024

Savoir travailler ensemble

Faire preuve de civisme et de civilité

La boussole du langage: distinction entre faits concrets et opinions, jugements, règles...

Développer sa capacité d'écoute et de compréhension de l'autre

Ouvrir son esprit et accepter sans jugement les différences de perceptions

Les attitudes en public

Respecter les règles de politesse

Instaurer un mode de collaboration à forte valeur ajoutée

Cerner les enjeux de la structure

Identifier les domaines de contribution et les rôles de chacun

Savoir dire non d'une façon constructive

Identifier les pistes de progrès de collaboration : les attentes réciproques

Identifier l'équipe comme source d'enrichissement, de solidarité et d'apprentissage

Apprendre à gérer les critiques

Identifier et distinguer tempérament, comportement, humeur et caractère

Le conflit : danger ou opportunité ?

Construction et perception de notre réalité/filtres

Prévenir l'escalade et anticiper sur les situations pouvant dégénérer

Intervenir face à une situation de conduite d'incivilité

Stabilisation à la situation et écoute active

Rétablir le lien de personne à personne

Appréhender les mécanismes du stress

Reconnaître et localiser les différentes sources de stress et ses conséquences possibles

La spirale du stress : réception/émission d'une information

Réactions face à l'agression, aux échecs et aux critiques

Savoir rester calme et ne pas redescendre son stress sur les autres

Transformer son stress en énergie positive

Acquérir des techniques de relaxation : respiration, gestuelle, visualisation positive

Améliorer son écoute pour éviter l'escalade du stress

Savoir dialoguer et établir une communication antistress

Prendre conscience de son profil et de son niveau d'assertivité

L'assertivité : l'affirmation tranquille de soi dans le respect de l'autre

Repérer les conduites inefficaces : manipulation, agressivité, passivité, le feed-back d'une situation plutôt que le jugement

Se fixer des axes de progrès

Les socles de la confiance en soi et la gestion des émotions

Repérer ses ressources et alimenter sa confiance en soi

Les émotions

Signaux d'alertes des besoins fondamentaux

Verbaliser ses attentes et ses besoins de façon déterminée et courtoise

S'entraîner à une dynamique positive