

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 sketch.

Evaluation :

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des 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

Acquérir les techniques de communication appropriées

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

Identifier les pistes de progrès de collaboration : les attentes réciproques

Apprendre à gérer les critiques

Identifier et distinguer tempérament, comportement, humeur et caractère

Prévenir l'escalade et anticiper sur les situations pouvant dégénérer

Intervenir face à une situation de conduite d'incivilité

Stabilisation de la situation, écoute active, techniques d'évitement

Rétablir le lien de personne à personne

Reformuler ce qui pose problème pour « faire descendre la pression »

Sortie de crise : la prise en compte de l'impact psychologique

Devenir force de proposition

Exploiter les clés d'un dialogue constructif

Identifier l'équipe comme un lieu de solidarité et d'apprentissage

Comment proposer une suggestion : s'exercer à convaincre

Influencer par sa créativité : surprendre par la présentation de ses idées

Modalités d'accès : Adeos valide avec le candidat, qu'il possède bien les compétences et les prérequis nécessaires au suivi de la formation.

Délais d'accès : Nous contacter.

Accessibilité aux personnes handicapées : Nos locaux sont aux normes d'accueil pour les PMR, pour les autres handicapés nous contacter afin de pouvoir adapter la formation ou bien vous orienter vers un organisme partenaire.