



Objectifs

- Améliorer la qualité de ses relations humaines** et sociales au travail
- Comprendre** les mécanismes de la communication et des comportements
- Gérer ses émotions** et son stress en situation professionnelle
- Développer** sa capacité d'action face à des situations délicates
- Utiliser** les techniques de médiation et de résolution de conflits

Programme

Mieux se connaître et gagner en efficacité personnelle

- S'adapter à son interlocuteur
- Identifier les situations de dysfonctionnement relationnel
- Améliorer sa communication par la connaissance que l'on en a
- Développer ses capacités d'écoute pour gagner en efficacité relationnelle
- Évaluer son degré d'affirmation de soi, d'estime de soi, sa force de persuasion et sa résistance au stress

Connaître les principes de base de la communication

- Schéma et règles de base de la communication
- Dire n'est pas communiquer : clés d'une communication efficace.
- Maîtriser sa communication verbale : ton de la voix, articulation, débit...
- Les positions de vie : instaurer un contrat gagnant-gagnant avec soi-même et les autres
- Déterminer le type de message le plus adapté à la situation
- Être conscient des limites de la communication par e-mail
- Les obstacles cognitifs

Développer un comportement assertif

- Définir son rôle et préciser sa mission dans son environnement : légitimité, crédibilité, reconnaissance
- Apprendre à critiquer de manière constructive et accepter d'être critiqué
- Remplacer les comportements de fuite, d'agressivité ou de manipulation par l'affirmation de soi
- Savoir faire une demande délicate, formuler un refus : méthode DESC
- Distinguer : faits, opinions, sentiments
- Adapter sa communication à son interlocuteur : différents profils

La communication non verbale : pilier à la compréhension des échanges

- Signification des gestes que l'on croit inconscients
- Prise d'espace et déplacements : savoir habiter son cercle magique
- Posture : une position stable pour la fluidité d'expression et l'assurance
- Expressions du visage - Regard - Voix

Savoir gérer les situations délicates

- Comprendre les causes et les mécanismes des conflits
- Du désaccord au conflit, repérer les différents types de conflits
- Comprendre et gérer ses émotions
- Développer son assertivité avec la communication non violente
- Positionner la situation dans l'échelle des conflits

Modalités de formation

intra-établissement

Étude de faisabilité sur demande

inter APDHES

- 2 jours, 12 heures
- ① 10 et 11 mars 2022
- ② 29 et 30 septembre 2022

720 € par participant

Public

Responsable et agents souhaitant améliorer leurs aptitudes à la communication dans le cadre professionnel

Méthodes pédagogiques

Échanges, discussions
Apports théoriques
Mises en situation, jeux de rôles
Analyse des expériences et des pratiques, ...

Intervenant

Formateur consultant
Ressources Humaines et Management

Sanction de la formation

Attestation individuelle de fin de formation

Contact

05-56-24-49-39
earrenous@apdhes.fr

Référence

5.2.18.

Madame Monsieur

Nom d'usage : Nom de famille :

Prénom :

Date de naissance :

Fonction/grade :

Service :

Numéro de tél. : Numéro de Fax. :

E-mail :

ÉTABLISSEMENT EMPLOYEUR :

Adresse complète :

RESPONSABLE DE LA FORMATION CONTINUE :

Tél. : Fax. :

E-mail (adresse à laquelle sera adressé l'accusé de réception de l'inscription) :
.....

Désire participer à la formation suivante

Intitulé de l'action :

Date(s) de l'action :

Coût pédagogique : _____ Euros par participant

pris en charge par OPCO Budget de l'établissement le participant

APDHES-Centre Pierre Veaux se réserve le droit de reporter à des dates ultérieures ou d'annuler l'action de formation dans le cas où le groupe constitué serait inférieur à 5 stagiaires

Toute annulation peut être faite, sans frais, par le bénéficiaire, si elle parvient par écrit à APDHES Centre Pierre Veaux au moins 10 jours ouvrés avant le début de l'action de formation.

Sauf cas de force majeure reconnue par APDHES Centre Pierre Veaux, pour toute annulation faite par le bénéficiaire moins de 10 jours ouvrés avant le début de l'action de formation, APDHES Centre Pierre Veaux facturera un dédit de 25 % des frais de formation, montant non imputable par le bénéficiaire à la contribution financière obligatoire de formation.

En cas d'absence ou d'abandon en cours de formation, les frais de formation sont dus en totalité. Il demeure possible de remplacer le stagiaire se désistant par une personne ayant le même profil et le même besoin de formation.

Date et signature

(Nom, qualité du signataire) :