

## BIEN COMMUNIQUER POUR CLARIFIER ET APAISER TOUTES LES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

---

<b>Public</b>	➤ Toute personne souhaitant développer une réelle facilité de communication, en étant à l'aise en toutes circonstances
<b>Pré-requis</b>	➤ Aucun
<b>Durée</b>	➤ 2 + 1 jours (21 heures)
<b>Objectif</b>	➤ <ul style="list-style-type: none"><li>○ Identifier les comportements inadaptés</li><li>○ Analyser les étapes de la résolution de conflits, et les issues favorables</li><li>○ Installer un état intérieur serein pour mieux faire passer les messages</li></ul>
<b>Méthodes pédagogiques</b>	➤ <ul style="list-style-type: none"><li>○ Pour bien préparer la formation, le stagiaire effectue une auto-évaluation de positionnement avec un questionnaire complété par un entretien</li><li>○ La pédagogie comprend les phases théoriques, des exercices, des analyses de cas et des échanges.</li><li>○ Cette formation s'appuie en plus sur des techniques psycho-corporelles innovantes pour se libérer de tensions qui empêchent une mise en action confortable.</li><li>○ Des exercices en situation génèrent très vite des améliorations perceptibles qui valident la progression des participants.</li><li>○ Mises en situation et jeux de rôles avec la libre participation de chacun.</li><li>○ Pendant la formation, les acquis sont évalués afin de valider les nouvelles compétences.</li></ul>
<b>Moyens techniques</b>	
<b>Planning 2024</b>	➤ <ul style="list-style-type: none"><li>○ 12, 13 février &amp; 8 mars</li><li>○ 3, 4 juin &amp; 2 juillet</li><li>○ 7, 8 octobre &amp; 12 novembre</li></ul> En fonction des demandes, d'autres dates sont possibles.
<b>Accessibilité</b>	➤ L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la session.

---

## PROGRAMME

### 1. Utiliser la Communication Non Violente

- Observer la situation
- Reconnaître le sentiment
- Identifier le besoin
- Exprimer une demande négociable
- Apprendre à bien poser verbalement ses ressentis afin de faire baisser la pression
- La CNV comme chemin de transformation, en améliorant la qualité de la relation à l'autre.
- Utiliser ses émotions à bon escient pour faire passer ses messages

### 2. Développer une bonne estime de soi

- La confiance en soi
- L'ouverture aux autres
- Savoir s'affirmer

### 3. Apprendre à gérer la pression

- Se préparer à l'action
- Gérer ses émotions
- L'empathie au service de la relation avec l'autre
- Techniques corporelles pour mieux accueillir les situations tendues

### 4. Aborder les conflits avec sérénité

- La communication verbale (écoute passive, écoute active, vérification du contenu, etc.)
- Demandes et refus
- Répondre aux critiques
- Le langage non verbal