



PROGRAMME DE FORMATION

Intitulé

Gérer sa communication en situation de tensions professionnelles

Cette formation apporte les compétences en technique de communication et de gestion émotionnelle face à des situations de tensions relationnelles.

Objectifs

- Maîtriser les fondamentaux de la communication verbale et non verbale pour prendre la parole en public.
- Analyser et prendre du recul sur les situations de communication et gérer son stress, ses émotions.
- Connaître les outils pour se recentrer, créer une atmosphère propice au travail et donc favorable à de meilleurs résultats.

Durée

21 heures de formation, soit 3 jours

Publics visés

Collaborateurs/salariés travaillant dans le domaine médico-social.

Prérequis

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

Moyens et supports pédagogiques

La pédagogie est adaptée aux adultes (participation active, mises en situation, exemples concrets)
La théorie est directement appliquée par le biais d'exercices sur des cas concrets
Méthodes pédagogiques : exposé interactif, exercices, étude de cas pratiques

Moyens pédagogiques : support Powerpoint, vidéoprojecteur, paperboard, tableau blanc, livret stagiaire, livret d'exercice

Evaluations et suivi

- QCM (début/fin de formation) afin d'évaluer la progression des stagiaires
- Évaluation de satisfaction à chaud
- Questionnaire d'évaluation d'appropriation des compétences en situation professionnelle à 3 mois
- Remise de l'attestation de formation
- Feuilles d'émargement par demi-journée

Encadrement

Formatrice : Mme. Joanna Saba Defolie, qualifiée dans les concepts et outils de coaching, PNL, la gestion de projet et d'animation des équipes – 16 ans d'expérience



Tarif

Inter entreprise : 1500 € Net / par personne

Intra entreprise sur demande

Formation sur mesure : je vous propose d'adapter le contenu aux problématiques et attentes des stagiaires.

Financement CPF : 1500 € Net

Financement personnel : 1000 € Net

PROGRAMME PEDAGOGIQUE

Module 1 - 1^{ère} journée

Maîtriser les fondamentaux de la communication verbale et non verbale pour prendre la parole en public.

Repérer et lever les freins à la communication interpersonnelle

- **Découvrir la description d'un conflit**
 - Diagnostic, cause et environnement professionnel
 - Repérer un conflit, l'origine, les difficultés et son impact sur la vie personnelle et professionnelle
 - Mise en situation personnelle d'analyse d'une situation conflictuelle
- **S'approprier les clefs pour une communication interpersonnelle efficace**
 - Connaître les niveaux de communication, le système de pensée, les filtres et nos processus de pensées pour communiquer dans les situations difficiles et éviter les conflits
 - Mise en situation théâtrale/posturale
- **Clarifier les différentes positions de perception et décrypter le triangle infernal**
 - Contexte et enjeux d'une communication dans la résolution d'un conflit
 - Les trois positions de perception
 - Mise en situation : jeu de rôles

Connaître les différents types de personnalité et adapter sa communication

- **Décrypter son interlocuteur pour mieux communiquer**
 - Définir les 4 couleurs de communication
 - Mieux se connaître dans ses modes de fonctionnement, dans ses forces et faiblesses, en tant que personne et dans sa fonction professionnelle.
 - Utiliser les 4 couleurs de communication pour adapter sa communication.
 - Mise en pratique du test – Élaboration des résultats

Module 2 – 2^{ème} Journée

Analyser et prendre du recul sur les situations de communication et gérer son stress, ses émotions

- **Construire des qualités relationnelles et prendre du recul sur les situations de communication difficiles**
 - Repérer les 5 besoins humains, les 20 facteurs de risques de conflits et le lien avec l'environnement professionnel
 - Comprendre et accueillir les émotions
 - Définition du modèle de Loehr et Shwartz : écoute, bienveillance et curiosité
 - Mise en situation : exercice en pratique individuelle de l'expérience émotionnelle
 - Mise en pratique : trois expériences respiratoires



Projeter une image de confiance et compétence pour favoriser les dialogues

- **Exploiter sa communication et maintenir une dynamique positive**
 - Utiliser sa voix, sa posture, sa gestuelle, regard et expressions pour développer un message concis et réceptif.
 - Les composantes d'une communication de qualité
 - Pratiquer la CNV dans la relation : formuler un feed-back
 - Mise en situation : en binôme

Module 3 - 3^{ème} journée

Connaître les outils pour se recentrer, créer une atmosphère propice au travail et donc favorable à de meilleurs résultats

- **Découvrir les outils pour optimiser son organisation**
 - Agir en amont pour limiter les sources de stress
 - Renforcer les compétences pour optimiser le temps, réguler l'envie de tout gérer en même temps : hiérarchiser les priorités
 - Mise en situation : individuelle et en binôme

Développer une meilleure la qualité de vie au travail

- **Développer sa bienveillance envers soi-même**
 - Connaître un outil de gestion de temps efficace et déculpabilisant
 - Intégrer les 3 techniques de prévention contre l'autoharcèlement
 - Identifier les actions à mettre en œuvre : expression des émotions, renforcer l'estime de soi, déprogrammation des comportements perfectionnistes
- **Mettre en place des solutions efficaces pour faire de son corps un allié**
 - Pratiquer la déconnexion pour alléger la charge psychosociale
 - Mettre en pratique les 7 techniques de détente
 - Initiation à la méditation, la relaxation, la respiration en conscience et l'automassage.
 - Apprendre à se traiter amicalement

Après la formation

La moindre question, me joindre sur info@joannasaba.com, 0682566913.

Dates et villes

À Distance 25/10/2021 22/11/2021 06/12/2021 17/01/2021

Paris / Val de Marne 18/10/2021 29/11/2021 13/12/2021 10/01/2022