

Développer vos compétences en communication :
Gérer les entretiens difficiles
(Code CGED)

Objectifs :

- Comprendre ce qui complique la situation, lorsque l'enjeu est important et les opinions sont divergentes
- Gérer les émotions
- Optimiser sa façon de communiquer pour assainir la situation et obtenir un résultat positif

Contenus :

Jour 1 : les bases d'un entretien réussi

- Développer la vigilance
- S'observer et observer l'autre : se connaître et connaître l'autre pour comprendre
- Préparer le terrain : créer un climat de confiance propice à l'entretien

Jour 2 : mener l'entretien

- Se baser sur du concret
- Technique du Quoi/Comment
- Le droit de réponse
- Obtenir un résultat et tenir les engagements

Méthodes :

- Questionnaires d'auto-évaluation,
- Présentations théoriques,
- Discussions de groupe et exercices en sous-groupe,
- Jeux de rôles,
- Ateliers de pratique.

Modalités d'évaluation :

- Evaluation par le biais des échanges durant la journée,
- Réalisation de tests en amont et en aval, avec auto-évaluation sur différents items,
- Attestation d'assiduité remise aux participants

Public et prérequis :

- Managers, superviseurs et toute personne amenée à gérer des entretiens difficiles
- Pas de prérequis
- Programme adaptable aux personnes en situation de handicap (nous prévenir en amont)

Durée :

- 2 journées non consécutives

Tarifs :

- 1320 € jour, pour un groupe de 8 participants maximum, soit **2640 € pour 2 jours** (hors frais logistiques et de déplacement/restauration des participants et du formateur)
(le temps d'adaptation de ce programme à votre projet personnel peut être facturé en sus, conformément à votre devis)

Développer vos compétences en communication :
Gérer les situations d'agressivité
(Code CGSA)

Objectifs :

- Comprendre les mécanismes mis en jeu dans les manifestations d'agressivité et de violence pour savoir y faire face.
- Développer de nouvelles attitudes permettant de mieux gérer ces situations : favoriser la coopération, savoir se protéger
- Gagner en maîtrise de soi

Contenus :

Jour 1 : s'appuyer sur la communication et le travail d'équipe

- Place de chacun au sein de l'équipe
- Les facteurs du succès
- Coopération et soutien mutuel

Jour 2 : accueillir et communiquer

- Prévenir l'agressivité en soignant particulièrement la phase de l'accueil
- Les techniques de base
- Affirmation de soi

Jour 3 : se protéger de la violence et de l'agressivité

- Comprendre l'agressivité : les mécanismes et les effets
- Agir ou comment gagner en énergie pour « mieux vivre » l'agressivité

Méthodes :

- Questionnaires d'auto-évaluation,
- Présentations théoriques,
- Discussions de groupe et exercices en sous-groupe,
- Jeux de rôles,
- Ateliers de pratique.

Modalités d'évaluation :

- Evaluation par le biais des échanges durant la journée,
- Réalisation de tests en amont et en aval, avec auto-évaluation sur différents items,
- Attestation d'assiduité remise aux participants

Public et prérequis :

- Toute personne confrontée à des situations d'agressivité (accueil, tous secteurs d'activité)
- Pas de prérequis
- Programme adaptable aux personnes en situation de handicap (nous prévenir en amont)

Durée :

- 2 journées non consécutives

Tarifs :

- 1320 € jour, pour un groupe de 8 participants maximum, soit **3960 € pour 3 jours** (hors frais logistiques et de déplacement/restauration des participants et du formateur)
(le temps d'adaptation de ce programme à votre projet personnel peut être facturé en sus, conformément à votre devis))

Développer vos compétences en communication :
Prendre la parole en public
(Code CPPP)

Objectifs :

- Faciliter l'expression des idées en public
- Acquérir des techniques permettant un discours clair
- Gagner de la confiance en soi au moment de la prise de parole

Contenus :

Jour 1 : les règles de la communication efficace

- Les niveaux de communication
- Les comportements face au public
- La communication verbale et non verbale
- Les techniques de base

Jour 2 : Entraînement à la prise de parole

- La maîtrise des émotions
- Les techniques d'échauffement (préparation physique et mentale)
- L'organisation du discours
- L'optimisation des tous les outils (le corps, la voix, le regard, les attitudes, les gestes,...)

Jour 3 : Approfondissement (optionnel)

- Travail avec caméra

Méthodes :

- Questionnaires d'auto-évaluation,
- Présentations théoriques,
- Discussions de groupe et exercices en sous-groupe,
- Utilisation de la caméra et débriefing,
- Jeux de rôles,
- Ateliers de pratique.

Modalités d'évaluation :

- Evaluation par le biais des échanges durant la journée,
- Réalisation de tests en amont et en aval, avec auto-évaluation sur différents items,
- Attestation d'assiduité remise aux participants

Public et prérequis :

- Toute personne amenée à s'exprimer en public
- Pas de prérequis
- Programme adaptable aux personnes en situation de handicap (nous prévenir en amont)

Durée :

- De 2 à 3 journées non consécutives

Tarifs :

- 1320 € jour, pour un groupe de 8 participants maximum, soit **2640 à 3960 € pour 2 à 3 jours** (hors frais logistiques et de déplacement/restauration des participants et du formateur)
(le temps d'adaptation de ce programme à votre projet personnel peut être facturé en sus, conformément à votre devis)