



Communication et développement des compétences relationnelles

Formation de 2j

Public concerné :
toute personne en contact avec du public

Pré-requis :
Aucune connaissance particulière

Dates de la session :
A déterminer

Objectif : Enrichir son observation et son écoute de l'autre. Améliorer ses compétences relationnelles pour instaurer la confiance nécessaire pour une bonne communication personnelle et professionnelle.

1. La communication dans tous ses états
2. Travailler sur soi et son intelligence émotionnelle
3. Développer ses compétences relationnelles
4. Gérer et maîtriser les situations délicates

1. LA COMMUNICATION DANS TOUS SES ETATS

- Comprendre le fonctionnement de la communication dans la relation interpersonnelle
- Les difficultés de la communication
- Les 3 registres de la communication : Faits / opinions / sentiments

Travaux pratiques : réflexions collectives, exercices d'identification

2. TRAVAILLER SUR SOI ET SON INTELLIGENCE EMOTIONNELLE

- Développer la confiance en soi
- Se connaître et connaître ses attitudes dominantes
- Développer son intelligence émotionnelle

Travaux pratiques : réflexions collectives, mises en situation

3. DEVELOPPER SES COMPETENCES RELATIONNELLES

- L'écoute active : une modalité déterminante
- La PNL : un outil inné à développer
- Les apports de l'analyse transactionnelle dans la relation interpersonnelle

Travaux pratiques : mise en situation, exercices d'écoute et d'observation

4. GERER ET MATRISER LES SITUATIONS DELICATES

- Repérer les sources potentielles de conflit
- Gérer ses émotions
- Adopter un comportement assertif

Travaux pratiques : réflexions collectives, mise en situation

Matériel pédagogique : paperboard, dictaphone, vidéoprojecteur, supports de formation (livret du participant)