

PROGRAMME DETAILLE

THÈME 1 – INTRODUCTION / COMPRENDRE LES MECANISMES DE LA COMMUNICATION

Objectifs :

- Identifier les paramètres d'une relation-Comprendre l'origine possible des malentendus ou de la non-aisance

Contenu :

- Les 3 objectifs à atteindre : être entendu, être compris et susciter une action.
- Le cadre de références.
- La déperdition du message
- L'impact du non-verbal.

THÈME 2 – MISE EN APPLICATION / PRENDRE LA PAROLE DEVANT UN GROUPE

Objectifs :

- Oser prendre la parole devant le groupe - Identifier son style personnel et bénéficier du regard (bienveillant) des autres - Améliorer son aisance

Contenu :

- Importance du cadre et de l'objectif
- Techniques pour susciter l'intérêt et l'écoute
- Loi de Mehrabian sur l'impact du discours
- Méthodes pour surmonter le trac lié au regard des autres

THÈME 3 – MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX S’AFFIRMER

Objectifs :

- Comprendre son mode de fonctionnement
- Neutraliser les pensées négatives (les autres me jugent, pensent que je suis nul...)
- Lister les comportements non-efficaces
- S'appuyer sur ses qualités et points forts
- Identifier ses freins ou blocages et formuler des axes d'amélioration

Contenu :

- Distinguer l'être et le comportement
- Se dégager « des comportements-pièges » : passivité – agressivité – manipulation
- Tirer profit de chaque expérience et accepter le droit à l'erreur
- Identifier sa zone de confort (je sais, je fais), sa zone de progrès (je peux), sa zone de panique (je ne peux pas)
- L'art de cultiver la confiance en soi : célébrer chaque réussite / comprendre les causes d'un problème pour éviter qu'il se reproduise / lutter contre les « petites voix négatives » qui nous contraignent...

THÈME 4 – OSER ETRE SOI ET LAISSER L'AUTRE ETRE LUI...

Objectifs :

- S'affirmer au quotidien en développant les attitudes assertives
- Apprendre à formuler sans crainte ce qu'on pense, ce qu'on veut, ce qu'on ressent
- Développer une attitude d'empathie, de compréhension et de non-jugement de l'autre

Contenu :

- Définition de l'assertivité (« ni hérisson, ni paillason »)
- Langage « je » - langage « tu »
- Appliquer la méthode DESC :
 - décrire la situation de manière objective*
 - exprimer les effets sur soi-même, le ressenti*
 - rechercher et proposer des solutions*
 - conclure sur les conséquences positives pour soi et l'autre*
- Différencier les faits, les opinions et sentiments
- Utiliser le « parler vrai » ; sortir du jugement de valeur et de l'accusation
- Accepter les critiques et les transformer en opportunités
- Les attitudes de « Porter » / techniques d'écoute active et de questionnement

THÈME 5 – AGIR ET REAGIR EFFICACEMENT EN SITUATION DELICATE

Objectifs :

- Prendre du recul et recadrer les situations
- Comprendre le problème avant d'aller vers les solutions
- Canaliser ses émotions et gérer son stress

Contenu :

- Reconsidérer le « sens » d'une situation et prendre du recul
- Cerner les limites à ne pas dépasser
- Désamorcer l'agressivité
- Eviter les pièges de la manipulation
- Maîtriser l'argumentation et la réponse aux objections
- Techniques de gestion du stress : relaxation, respiration, visualisation...