










## Développer sa communication et gérer ses émotions dans la relation aux autres



L'enjeu de cette formation est d'initier sur une journée à 2 formations classiques : la communication et la gestion de ses émotions. Les bases de ses approches seront abordées à travers des méthodes pédagogiques ludiques.

### OBJECTIFS

-  Développement de la communication, de la qualité d'écoute et des capacités relationnelles à travers le jeu et les échanges collectifs
-  Comprendre les distorsions de la communication courante et ses différents aspects
-  Appréhender les différentes facettes des émotions dans les interactions sociales
-  identifier les bonnes pratiques de communication et analyser ses pratiques afin d'être efficace dans ses relations
-  Prendre du recul pour mieux connaître son style relationnel et celui des autres
-  S'exercer à des comportements efficaces pour créer un climat favorable à la communication
-  Expérimenter l'écoute active et l'attitude de compréhension dans les échanges

### PROGRAMME

#### Installer la confiance et la dynamique de groupe

Jeux d'inclusion : connaissance du groupe, partage des attentes  
*Tous en cercle : cercle muet, cercle parlant / Ce que nous avons en commun...*

#### Prendre conscience des multiples facettes de la communication interpersonnelle

De l'intention à l'interprétation : tout est communication  
*Jeu collectif avec acteurs et observateurs / Jeu en binômes*  
*Retours et partage des ressentis en groupe*  
 Récapitulatif sur les distorsions (circuit de la communication, interprétations et représentations) et des 3 V de la communication (verbal, vocal, visuel).

#### Reconnaître les émotions – celles qui nous aident et celles qui nous piègent

Les grandes familles des émotions : comment les repérer et les maîtriser  
*Jeu en groupe sur l'expression non verbale / Exercice en binôme à partir de dialogues vécus*  
*Exercice individuel sur l'inventaire des émotions et leurs déclencheurs*

#### Comprendre les types relationnels – découvrir son style dominant et celui des autres

Les attitudes relationnelles et les réactions qu'elles peuvent induire  
 Présentation des attitudes relationnelles : *jeu en binôme*  
 Passer d'un positionnement où l'on subit à un positionnement où l'on devient acteur  
 Anticiper et gérer les situations délicates : accueillir positivement une réclamation ; savoir contenir ou calmer l'hostilité ou l'agressivité ; rassurer les inquiets...  
 Quel est votre style social (votre tendance majeure) : *jeu en groupe*  
 Asseoir sa légitimité et la confiance

#### Expérimenter l'écoute active dans les conversations difficiles

Expérimenter les blocages, trouver des leviers pour rendre les dialogues constructifs  
*Improvisations guidées à partir de mini-scénarios*  
*Retour collectif : ressentis des acteurs, observations des spectateurs*  
 Récapitulatif des outils : discours en 3 dimensions, écoute active, verbalisation  
 Ecouter pour comprendre / Parler pour produire des résultats

#### Bilan de la journée

Se quitter en se souvenant pour mieux se retrouver – soi et les autres  
 Mes qualités relationnelles

### PUBLIC

Une équipe pour rétablir une communication bienveillante entre ses membres...

Ou toute personne voulant individuellement améliorer ses relations à l'autre...

### PEDAGOGIE

Méthodologie privilégiant la participation active et l'expérience partagée.

Présentation de concepts et de grilles de réflexion comportementales.

Outils et exercices d'écoute et de communication pour expérimenter.

### INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : commissaire aux comptes sophrologue, médecin, chanteur d'opéra, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur policier, etc...

