

DECOUVRIR LA COMMUNICATION RELATIONNELLE

MODULE 1 : COMMUNIQUER AVEC AUTHENTICITE

Formation de 15 heures

- Dans le milieu professionnel comme dans les relations personnelles, communiquer de manière satisfaisante peut s'avérer difficile, surtout lorsque l'on est touché ou blessé par les paroles ou les actes de l'autre.
Soit nous n'osons pas dire ce qui nous dérange par peur de blesser et nous restons insatisfaits, soit nous nous exprimons mais notre parole peut être maladroite et bloquer la communication.
Comment s'exprimer tout en respectant l'autre ?
- La pratique de cette communication respectueuse de soi et de l'autre permet de prendre conscience des émotions et des besoins de chacun et aide à se libérer des interprétations, des jugements et des critiques formulées habituellement.
Reconnaître et exprimer ses propres émotions, permet de prendre du recul, de se sentir mieux, mais aussi d'accueillir plus facilement celles de son interlocuteur.
Nous sommes ainsi plus aptes à faire face aux situations de tension.
- Cet outil de communication relationnelle s'adresse à toute personne qui désire améliorer ses relations.
Il peut être utilisé aussi bien dans les relations quotidiennes, les situations d'accueil ou d'écoute, le travail en équipe, que dans les relations conflictuelles.

Objectifs :

- Découvrir un mode de communication qui permet de s'exprimer en étant authentique et en respectant l'autre.
- S'entraîner à communiquer autrement, à partir de son propre vécu, et favoriser par nos interventions et notre écoute ce mode d'expression chez nos interlocuteurs.

Programme :

- **Séance 1 : Observer sans interpréter ni juger.**
 - Apprendre à observer une situation de manière la plus objective possible, en mettant de côté ses propres jugements et interprétations.
 - Prendre conscience que lorsque nous mélangeons observation d'une situation donnée et jugement sur la personne, celle-ci risque de se sentir critiquée et donc de ne pas pouvoir nous entendre.
- **Séance 2 : Identifier et exprimer ses sentiments.**
 - Apprendre à identifier les émotions qu'éveille une situation, une parole ou un acte.
 - Exprimer ses sentiments sans accuser, ce qui permet d'établir plus facilement un lien avec autrui et amène une ouverture dans la communication. L'expression de sa vérité intérieure conduit à la liberté et à l'épanouissement.

- **Séance 3 : Découvrir et exprimer ses besoins profonds dans la relation.**
 - Apprendre à identifier les besoins, satisfaits ou insatisfaits, liés aux émotions.
 - Observer qu'il est plus habituel d'analyser les torts des autres, que d'énoncer clairement les besoins cachés derrière ses propres émotions. Pourtant une meilleure connaissance de soi permet de récupérer le pouvoir sur sa vie et de ne pas rester dans la dépendance face aux autres et aux événements.
- **Séance 4 : Formuler des demandes claires et précises.**
 - Apprendre à formuler des demandes, en vue de satisfaire ses propres besoins, en distinguant demande et exigence.
 - Prendre conscience qu'une demande claire facilite la relation, car il n'y a plus de ressentiment lié à l'attente insatisfaite et notre interlocuteur sait exactement ce que l'on désire.
- **Séance 5 : Pratiquer la communication relationnelle dans la vie quotidienne.**
 - S'entraîner à la communication relationnelle, à partir de situations vécues par les participants.
 - Bilan de la formation.

Méthode pédagogique :

- Alternance d'exercices pratiques, d'apports théoriques, d'analyses de situations vécues et de temps d'échanges, dans le respect et la liberté de chacun.
- Confidentialité des propos exprimés lors des ateliers.
- Engagement volontaire des participants.

Organisation pratique :

- Public concerné : tout public.
- Déroulement : 5 séances de 3 heures à raison d'une séance par mois (samedi).
- Dates : 14 novembre, 12 décembre 2009, 9 janvier 2010, 6 février, 6 mars.
- Lieu : Rodez (ou autre lieu si un groupe en fait la demande).
- Nombre de participants : 10 maximum.

Tarifs :

- Inscription individuelle : 100 €.
- Formation professionnelle : 300 €.
Dans le cadre du Droit Individuel de Formation (DIF), les salariés bénéficient chaque année, d'un droit de 20 heures de formation, cumulables sur 6 ans.
Renseignez-vous auprès de votre employeur.
Envoi d'un dossier DIF sur demande.

Une soirée-découverte de la communication relationnelle

aura lieu le 9 octobre 2009 à 20 h 30, salle du parking Foch, à Rodez.

Inscription :

- Pour vous inscrire à la soirée-découverte (gratuite), contacter le 05 65 63 25 87.
- Pour l'envoi d'un dossier DIF, contacter le 05 65 63 25 87 ou ifman.so@wanadoo.fr
- Pour vous inscrire à la formation, retourner le bulletin d'inscription ci-joint à IFMAN Sud-Ouest, Rue du Fénier, 12330 Salles la Source.

FAIRE FACE AUX SITUATIONS DE TENSION

Formation de 15 heures

- Dans votre vie professionnelle et/ou personnelle, il vous arrive d'être confrontés à des situations difficiles : agressivité de votre interlocuteur, violence verbale...
La relation peut se transformer soudainement en confrontation et libérer de part et d'autre de la colère et de la peur.
- Comment répondre à un interlocuteur dont le comportement est arrogant, désagréable, agressif voire violent ?
Comment ne pas se laisser imprégner par l'émotion perturbatrice de l'autre ?
Comment se protéger face aux situations de tensions ?
- L'agressivité, c'est souvent des mots qui n'ont pu se dire ou qui n'ont pu être entendus.
Face à l'agressivité, il est important de ne pas répondre par l'agressivité. Cela demande de l'entraînement.
- Développer des stratégies et des attitudes pertinentes lors d'un affrontement permettra ainsi de mieux gérer ces situations, dans l'urgence.
Ce travail passe par une analyse du mimétisme émotionnel en jeu et par un développement de ses propres capacités d'accueil et d'écoute de l'émotion d'autrui.
Il permet aussi d'apprendre à recourir à l'élément tiers, afin de stopper l'escalade de ce type de crise et d'offrir une sortie honorable aux différentes parties impliquées.

Objectifs :

- Prendre conscience du mimétisme émotionnel en jeu dans les situations d'affrontement.
- Apprendre à gérer ses émotions afin de faire baisser les tensions.
- Développer ses capacités d'écoute empathique pour accueillir l'émotion de son interlocuteur.
- Acquérir des outils pour mieux gérer les situations d'agressivité, dans l'urgence.

Programme :

- **Séance 1 : Ecoute et reformulation.**
 - Découvrir les attitudes et les conditions de l'écoute empathique.
 - S'entraîner à reformuler.
- **Séance 2 : Les émotions en jeu dans une situation d'affrontement.**
 - Reconnaître et accueillir ses émotions et celles de son interlocuteur.
 - Apprendre à apprivoiser ses propres réactions émotionnelles face à l'agressivité.

- **Séance 3 : L'instant de crise. La contagion des émotions.**
 - Prendre conscience du mimétisme émotionnel dans les situations d'affrontement.
 - Pratiquer l'écoute en situation de crise.
 - S'exprimer dans le respect de l'autre.
- **Séance 4 : Gérer l'instant d'affrontement.**
 - Apprendre à recourir à des éléments tiers, afin de stopper l'escalade de ce type de crise.
 - Offrir une sortie honorable aux différentes parties impliquées.
 - Découvrir des outils pour faire face à l'agressivité.
- **Séance 5 : Analyse de situations d'agressivité, mises en situation.**
 - S'entraîner à faire face à une situation de tension, à partir de situations vécues par les participants.
 - Bilan de la formation.

Méthode pédagogique :

- Alternance d'exercices pratiques, d'apports théoriques, d'analyses de situations vécues et de temps d'échanges, dans le respect et la liberté de chacun.
- Confidentialité des propos exprimés lors des ateliers.
- Engagement volontaire des participants.

Organisation pratique :

- Public concerné : tout public.
- Début de la formation : janvier 2010. Fin de la formation : mai 2010.
- Déroulement : 5 séances de 3 heures à raison d'une séance par mois.
Les dates et la fréquence des séances sont modulables en fonction des demandes.
- Nombre de participants : 10 maximum.

Tarifs :

- Inscription individuelle : 100 €.
- Formation professionnelle : 300 €.
Dans le cadre du Droit Individuel de Formation (DIF), les salariés bénéficient chaque année, d'un droit de 20 heures de formation, cumulables sur 6 ans.
Renseignez-vous auprès de votre employeur.
Envoi d'un dossier DIF sur demande.

Inscription :

- Pour vous inscrire à la formation, retourner le bulletin d'inscription ci-joint à IFMAN Sud-Ouest, Rue du Fénier, 12330 Salles la Source.
- Pour l'envoi d'un dossier DIF et pour toute information complémentaire, contacter le 05 65 63 25 87 ou ifman.so@wanadoo.fr

FICHE D'INSCRIPTION INDIVIDUELLE

Nom :
Prénom :
Adresse :
Téléphone :
Courriel :

S'inscrit à la formation :

- " Découvrir la communication relationnelle ", Module 1.
- " Faire face aux situations de tension ".

Durée : 15 heures soient 5 séances de 3 heures.

Dates :

• Découvrir la communication relationnelle :

Dates : 14 novembre, 12 décembre 2009, 9 janvier 2010, 6 février, 6 mars.

• Faire face aux situations de tension :

Début : janvier 2010.

Fin : mai 2010.

Fréquence : une séance par mois (dates et fréquence modulables selon demandes).

Lieu : Rodez (ou autre lieu si un groupe en fait la demande).

Tarif : 100 €.

Conditions de règlement : possibilité de payer en une ou deux fois.

- Je joins un chèque de 100 € à l'ordre de l'IFMAN Sud-Ouest (encaissement après la première séance).
- Je joins deux chèques de 50 € à l'ordre de l'IFMAN Sud-Ouest (encaissement après la première et la dernière séance).

A

Le

Signature

Retourner cette fiche d'inscription à :

IFMAN Sud-Ouest, Rue du Fénier, 12330 Salles la Source

Pour tout renseignement complémentaire, contacter le 05 65 63 25 87 ou ifman.so@wanadoo.fr