

PRISE DE PAROLE ET GESTION DES CONFLITS

Maîtriser son trac et ses émotions

PROGRAMME

Objectifs :

- Apprendre à mieux vous connaître et à développer la confiance en vous
- Mieux utiliser votre émotivité en situation de communication
- Prendre la parole face à un auditoire avec plus d'aisance et d'efficacité
- Utiliser les outils permettant de gérer les situations délicates ou conflictuelles
- Valoriser la relation au-delà du désaccord

Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques
- Exercices et mises en situation commentées avec l'ensemble du groupe
- Réflexion à partir des expériences concrètes de chacun
- Recherche de solutions individualisées

A/ Se comprendre en situation de communication

- Les freins à la communication
- Auto diagnostic de son profil

B/ Maîtriser le langage corporel

- La respiration
- La voix
- La gestuelle
- La gestion de l'espace et des distances

C/ Gérer son émotivité

- Le trac et les facteurs déclencheurs
- Les émotions
- L'estime de soi
- Les attitudes assertives

D/ Savoir mener son auditoire et gérer les situations difficiles

- L'écoute active
- Le questionnement
- Les techniques pour dire « non » sereinement
- La gestion des objections
- Le mécanisme d'un conflit
- La résolution d'un conflit

E/ Négocier avec la Direction

- La préparation d'une négociation
- La connaissance des interlocuteurs et des profils de dirigeants
- L'argumentation
- La conduite d'une négociation

Public visé :

Tous les représentants
du personnel

Prérequis :

Aucun

Durée : 2 jours (14 h)