

Communication assertive

Code produit : 2AS Version : v1

FINALITE DE LA FORMATION

Améliorer sa communication en préservant la qualité relationnelle

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Optimiser sa capacité d'écoute
- Créer des relations de confiance avec ses interlocuteurs (allocataires, collègues, hiérarchie) en prenant mieux en compte leurs besoins et les siens
- Adopter des comportements efficaces pour désamorcer ou gérer les tensions
- Gérer différents types de personnalité
- Mettre en œuvre un plan d'amélioration

PUBLIC CONCERNE

Tout collaborateur engagé dans des relations internes, externes, des relations d'équipe, désirant améliorer leur aisance en termes de communication.

PREREQUIS

Aucun

MODALITES

Durée : 14 heures / 2 jours

Type : Présentiel

Méthodes et moyens pédagogiques : Apports théoriques et pratiques, jeux de rôle, QCM, vidéo de présentation, support informatique, livrets

Validation des acquis : QCM, tour de table, observation

Sanction de la formation : Attestation de fin de formation

Profil de l'intervenant : Formateur spécialisé dans le domaine, expérimenté

PROGRAMME

- ❖ **MODULE 1 : Mieux (s') écouter pour mieux communiquer**
 - **Les techniques fondamentales de la communication**
 - Les concepts-clé de la communication : émetteur, récepteur, les distracteurs, les canaux de communication
 - L'inférence, les émotions, le plaisir dans la communication
 - Ecoute active, les différents types de questions, reformulation...
 - Mises en pratique
 - **Développer son assertivité : « ni paillason ni hérisson »**
 - Défendre son point de vue sans attaquer les autres
 - Exprimer librement ses sentiments
 - Etablir des rapports fondés sur la confiance
 - Mises en pratique : jeux de rôles
- ❖ **MODULE 2 : Anticiper pour mieux communiquer**
 - **Elargir son cadre de référence en adoptant un comportement efficace et constructif**
 - Maîtriser son stress et sa propre agressivité : « qu'est-ce qui vous fait sortir de vos gonds » ?
 - Gérer la frustration
 - Les comportements inefficaces : la passivité, l'agressivité, la manipulation
 - Mises en pratique : « manipulateur », « agressif », « passif », « assertif »

LES + ASFO

Nos responsables pédagogiques et intervenants sont des experts reconnus dans leur métier.