

FORMATION COMMUNICATION ASSERTIVE

2AS

Objectifs

Améliorer sa communication en préservant la qualité relationnelle.

Public Visé

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

Durée

14.00 Heures en présentiel en présentiel
2 Jours

Pré Requis

Aucun

Parcours pédagogique

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 »

Objectifs pédagogiques

- Optimiser sa capacité d'écoute
- Créer des relations de confiance avec ses interlocuteurs (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

Méthodes et moyens pédagogiques

Apports théoriques et pratiques, jeux de rôle, QCM, vidéo de présentation, support informatique, livrets

Qualification Intervenant(e)(s)

Consultant en Ressources humaines - Communication

Méthodes et modalités d'évaluation

QCM, tour de table, observation

Modalités d'Accessibilité

Accès PMR

Effectif

De 3 à 12 Personnes