

Prérequis

- Maîtrise de la langue française & Être en contact avec la clientèle.

Pour qui

- Toute personne souhaitant renforcer l'impact de sa communication interpersonnelle en situation professionnelle.

Méthode pédagogique

- Alternance d'apports théoriques et d'études de cas fondés sur l'expérience des participants.
- Mises en situation.
- Travail participatif : Les participants doivent être les acteurs de leur formation, c'est notre engagement.



1 Journée
7h présentiel

Dans vos locaux
ou
Classe virtuelle

8 à 12 personnes
maximum



Objectifs professionnels

- Comprendre les enjeux et bénéfices de l'assertivité dans les contextes personnels et professionnels.
- Prendre conscience que notre propre attitude va déterminer le comportement de l'autre
- S'exprimer, défendre ses droits sans anxiété et de manière transparente
- Avoir comme objectif la résolution de la situation, et non pas l'autodéfense.

Plan de cours

► Prendre conscience de nous-mêmes :

Quels sont les échanges qui se passent bien, quels sont ceux que je souhaite améliorer ?
Quel est mon style de communication en situation de tension ?
Identifier les besoins non exprimés qui sont source d'inconfort ?
Définir ce que nous voulons vraiment communiquer et les enjeux cachés de cette communication (recadrage d'objectif)
Identifier et gérer nos émotions
S'autoriser à influencer avec respect et authenticité
Appliquer l'assertivité pour les recadrages ou la gestion de conflit

► Synchronisation entre la communication verbale et la communication non verbale (synchronie interactionnelle)

► S'affirmer par le corps et la communication non verbale :

Comprendre la primauté de la forme sur le fond
Saisir l'impact de la communication non verbale

Évaluation

- Débriefing individuel et collectif.
- Évaluation à froid par l'intranet de l'entreprise.
- Contrôle de l'appropriation des outils.