

Développer sa communication - Niveau 3

Maîtriser la communication assertive et responsable

■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Communiquer de façon sereine et efficace dans des situations délicates, ou complexes (personnalités difficiles, risques de conflits, enjeux forts)
- Développer son savoir faire et son savoir être

■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Distinguer les faits, les jugements, et les ressentis ; et dépasser les préjugés et les stéréotypes
- Communiquer avec 12 types de personnalités fortes (colérique, timide, autoritaire, lymphatique, ...)
- Décrire et identifier les attitudes de communication : manipulatrice, agressive, passive, assertive et pédagogique
- Faire son autodiagnostic sur les 5 attitudes, et définir la cible
- Formuler un compliment, et aussi savoir y répondre
- Formuler une demande, et aussi savoir y répondre (savoir dire non, négocier, ...)
- Formuler une critique, et aussi savoir y répondre
- Mettre en œuvre les méthodes pour développer son assertivité

■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

■ MODALITÉS

Intra, présentiel

■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation est structurée autour de 3 notions clés :

Partie 1 : Les perceptions

- les équipes s'entraînent en analysant un accident du travail, à l'aide de 3 interviews mélangeant faits, jugements, et ressentis.
- les équipes jouent une douzaine de types de personnalité (timide, colérique, fatigué, ...), et précisent comment communiquer avec elles.
- la force du non-verbal.

Partie 2 : Les 5 attitudes en communication

- les équipes étudient 2 situations de communication (Manager-Collaborateur, et Collègue-Collègue), et en déduisent les 5 attitudes : manipulatrice, agressive, passive, assertive et pédagogique
- chacun évalue ses 5 attitudes à l'aide d'un autodiagnostic.
- l'animateur présente quelques profils types ainsi que le profil idéal.

Partie 3 : L'assertivité

- les équipes s'entraînent à formuler un compliment, une demande, une critique, et aussi savoir y répondre (savoir dire non, négocier, ...).
- elles doivent mettre en œuvre une communication assertive.
- des outils sont proposés pour mettre en pratique cette communication.

Conclusion

- chaque participant de construire son plan d'action personnel, et de s'engager dans une démarche de travail personnel
- zoom sur notions clés

■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cette formation est destinée à un public maîtrisant déjà les concepts de base de la communication, mais souhaitant maîtriser les situations "délicates". Elle s'appuie sur des pédagogies variées (mises en situations, exercices, jeux de rôles, challenges), et aborde 3 thématiques progressives :

les perceptions, faits, ressentis : admettre les diversités pour savoir s'adapter
les 5 attitudes de communication : analyser les attitudes, comprendre leurs caractéristiques, savoir les mettre en œuvre à bon escient, faire son propre diagnostic (repérer ses pistes d'amélioration)

l'assertivité : principes et outils pour appliquer une attitude assertive



■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

(liste non exhaustive)

- Fiches témoignages
- Feuilles autodiagnostic
- Cartes
- Guide de poche
- Livret pédagogique (format électronique)

■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise