

FORMATION COMMUNICATION ASSERTIVE

Formation e-learning de 25H &
en VISIO de 10H
Durée : 35 H

Communication interpersonnelle : S'affirmer et savoir dire non

Public visé

Tout professionnel souhaitant renforcer ses compétences relationnelles en communication et gestion des émotions en entretien, réunions



Objectifs de la formation

- Identifier votre mode de communication: ses atouts, ses limites
- Repérer les styles de personnalité pour mieux convaincre
- Personnaliser votre mode de communication verbale et non verbale
- S'affirmer et savoir dire non
- Prévenir et gérer les désaccords avec tact
- Négocier et traiter les objections
- Découvrir les principes de la communication non-violente

✓ Pré-requis pédagogiques

- Aucun pré-requis
- Être simplement concerné par ces problématiques relationnelles
- Avoir renseigné les tests de positionnement avant le début du parcours en ligne



Pré-requis techniques

- Disposer d'un outil numérique avec caméra / son ainsi que d'une connexion Internet



Modalités & moyens pédagogiques

A distance en e-learning et VISIO :

25H en e-learning + 5 séances de 2H en VISIO individuelles ou petits groupes à planifier dans les 2 mois + travail personnel

Contact

Celine **CHEVALLIER**
Responsable pédagogique
celine.c@counselling.fr
02 52 35 20 74



PROGRAMME DE LA FORMATION

COMMUNICATION ASSERTIVE

● Module d'introduction

Présentation du parcours et des concepts clés, jeu du A à Z, Ice Breakers...

● Parcours

Votre parcours de formation est organisé en modules comprenant contenus théoriques et exercices d'évaluation.

Communication verbale et non-verbale : les bases

Les 3 familles de communication introduction
La communication non-verbale: posture, voix, regard
Les Micro-expressions du visage
La Communication para-verbale: vêtements, accessoires, couleurs
La proxémie ou comment adapter sa distance physique
Le schéma de communication de Shannon
La communication: écoute et reformulation
Le Questionnement: explication visuelle
Les 3 styles de communication: visuel, auditif, kinesthésique

- Quiz Communication non verbale et Gestes
- Déposez votre test VAK

Comprendre l'impact de votre communication

Nos Attitudes spontanées selon Elias PORTER
Agir avec assertivité: fermeté, sang-froid et écoute
Les 3 attitudes non assertives et leur impact
Le système SAPPE: mécanismes de langage et toxines relationnelles
L'Egogramme: outil pour se connaître
L'Egogramme: explication visuelle
Choisir le bon canal de communication

- Quiz : Les 6 Attitudes de PORTER
- Quiz : Le système SAPPE: exercice
- Dépôt de votre test EGOGRAMME
- Rédigez un mail professionnel concis, factuel et poli à un collègue

Adapter sa communication et convaincre

Le modèle DISC : introduction
Le modèle DISC : explications visuelles
Reconnaître rapidement les personnalités
Le modèle DISC : choisir le canal de communication
Le modèle DISC : illustrations par profil
Adapter sa communication et convaincre

- Déposez votre questionnaire DISC
- Quiz sur le modèle DISC
- Rédigez un argumentaire convaincant et personnalisé

Prévenir et gérer les conflits avec sérénité

Origines, causes et méthodes de gestion des conflits
Eviter les pièges de la communication violente
Gérer un désaccord avec la méthode DESC
Ecarter les relations malsaines: le triangle de KARPMAN
Reconnaître et gérer les personnalités dites "difficiles"
Gérer nos émotions dont la peur
Gérer la colère de l'autre
Résoudre les conflits professionnels en équipe : Auteurs

- Texte à trous Signes avant-coureurs conflits
- Votre stratégie de résolution de conflits
- Recadrer un interlocuteur avec la méthode DESC
- Changer un comportement inconfortable

S'affirmer par la communication non violente

La peur obstacle à une communication authentique
Le syndrome de l'imposteur
Les principes de la CNV
La Communication non-violente selon Rosenberg
Faire une demande claire à son interlocuteur avec l'OSBD
Dire les choses difficiles: méthode PICTO
La méthode ESPERE de J.Salome
S'affirmer dans ses relations
Savoir dire non: exemple familial et au travail
Traiter les objections

- Formuler une demande OSBD
- Soyez franc et précis : l'outil PICTO
- Les 4 démarches de communication: jugement, fait ou ressenti

● Conclusion

Etude de cas nécessitant de reprendre tous les concepts et outils vus en formation, quizzes individuels de connaissance et création d'une carte mentale en collectif en VISIO

● Evaluation

Évaluation formative : Exercices d'application; quiz interactifs, tests de personnalités et outils de communication
Évaluation sommative : Simulations en Visio

DÉROULEMENT DE LA FORMATION

COMMUNICATION ASSERTIVE

Délai d'accès

Envoi des codes d'accès et des tests de positionnement sous 14 jours après votre inscription.

1

Passation des tests de positionnement et debriefing de 1H avec la formatrice consultante sur vos résultats

2

Accès au parcours e-learning composé de diverses ressources :

- Vidéos , quiz, exercices
- Ouvrages téléchargeables
- Supports visuels
- Retranscription des vidéos
- Assistante technique ou pédagogique par mail Whatsapp ou sms

3

Suivi pédagogique possible en VISIO hebdomadaires en 5 VISIO de 2H

Tout au long de la formation, vous pourrez bénéficier d'un accompagnement pédagogique de la formatrice grâce à des échanges en VISIO individuelles ou en groupe. Calendrier des VISIO à définir lors de votre inscription.

Méthodes et moyens mobilisés

Plateforme LMS, tests de personnalités, accès à des ouvrages entiers, quiz interactifs, exercices, suivi en VISIO individuelles ou petits groupes pour simulations partage d'écran, mises en situation...



Financement

Eligible Plan Entreprise - OPCO - Personnel
Tarif selon modalités et conditions
Devis sous 24h



ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

Nos formations à distance sont **accessibles** à certaines situations de handicap grâce à des modalités pédagogiques variées (retranscription des contenus vidéo, partage d'écran, tutorat par mail/SMS...).

Renseignements auprès de notre référente Handicap Céline Chevallier par courriel celine.c@counselling.fr ou au **02 52 35 20 74**.