

# COMMUNIQUER EFFICACEMENT DÉVELOPPER SON ASSERTIVITÉ

## En présentiel & à distance



### OBJECTIFS

A l'issue de cette formation, les stagiaires sont capables de :

- Développer son efficacité relationnelle
  - Adopter un comportement assertif
  - Faire preuve d'empathie
  - Gérer le télétravail
- Développer son ascendance dans les situations de communication
  - S'affirmer
  - Faire respecter les procédures et les consignes
  - Convaincre
  - Manager à distance

### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Jeux de rôle à partir de cas concrets : inventer des jeux lorsque la formation est à distance
- Travail de réflexion et de production d'idées en sous groupes
- Stratégogramme : test AT

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### Comment communiquer efficacement ? Techniques et moyens

- Décrire le processus de la communication
  - Le message, émetteur/récepteur
  - Filtre et perte de l'information
  - La communication à distance
- Appliquer les techniques de communication
  - Reformulation/questionnement
  - Pratique de la confirmation
  - Régulation de l'information

# COMMUNIQUER EFFICACEMENT DÉVELOPPER SON ASSERTIVITÉ

- Utiliser la réunion comme outil de communication
  - Dresser un panorama des moyens de communication
  - Les bonnes questions à se poser pour réussir sa réunion
  - Les conditions d'un bon déroulement de la réunion
  - Comprendre la dynamique de groupe
  - Réunion à distance : les bonnes pratiques

## Comment pratiquer la communication relationnelle ? Ecoute – Argumentation – Négociation

- Identifier les bases d'une communication saine et efficace
  - Comprendre la dynamique relationnelle : demander/refuser, donner/recevoir
  - Définir ce qu'est l'assertivité
  - Détecter les comportements anti-relationnel : fuite, agression et manipulation
- Repérer le registre de communication de son interlocuteur
  - Définir les différents registres (Analyse Transactionnelle)
  - Détecter ses registres privilégiés
  - S'entraîner à se mettre au même niveau de communication que son interlocuteur.
- Pratiquer l'écoute active
  - Définir l'écoute active : « écouter quelqu'un, c'est bien le connaître »
  - Comprendre et appliquer le DESC : Décrire la situation qui pose problème – Exprimer mes ressentis et mes sentiments – Suggestions – Conséquences
- Bien réagir en situation de confrontation
  - Définir ce qu'est une confrontation
  - Appliquer la méthodologie :
    - Apposer ses points de vue et ses différences
    - Partager ses ressentis
    - Réajuster ses positions mutuelles

## Comment convaincre et réagir en situation difficile ?

- Pratiquer les techniques d'affirmation de soi
  - Différencier l'exigence d'une demande
  - Les positions d'influence – Rapport dominant/dominé
  - Oser dire non, exprimer une objection, recevoir une critique
  - À distance, appliquer le mode projet
- Assainir les situations conflictuelles
  - Repérer les transactions possibles
  - Faire monter son interlocuteur en position adulte

