

PROGRAMME DE FORMATION

La communication professionnelle efficace

Communiquer efficacement et développer son assertivité

Nos locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Les bilans de compétences et formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap avec de possibles adaptations.

Objectifs pédagogiques

- 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 consignes, convaincre, manager à distance.

Public visé

Tout salarié souhaitant développer son efficacité relationnelle et sa communication professionnelle.

Prérequis

Aucun.

Délais d'accès

Plusieurs sessions sont organisées tout au long de l'année. Nous contacter pour connaître les prochaines dates.

Durée

1 à 2 jours selon les besoins identifiés.

Méthodes pédagogiques

- Jeux de rôle à partir de cas concrets (y compris à distance).
- Travail de réflexion et de production d'idées en sous-groupes.
- Stratégogramme : test AT Communiquer.

Conditions de déroulement

La formation se déroule pendant le temps de travail (en intra-entreprise).

Programme de la formation

Comment communiquer efficacement ? Techniques et moyens

- Le processus de la communication : message, émetteur/récepteur, filtre et perte de l'information, communication à distance
- Techniques de communication : reformulation/questionnement, confirmation, régulation de l'information
- La réunion comme outil de communication (présentiel et à distance)

Comment pratiquer la communication relationnelle ? Écoute, argumentation, négociation

- Comprendre la dynamique relationnelle et définir l'assertivité
- Détecter les comportements anti-relationnels : fuite, agression, manipulation
- Repérer le registre de communication de son interlocuteur (analyse transactionnelle)
- Pratiquer l'écoute active et la méthode DESC
- Bien réagir en situation de confrontation

Comment convaincre et réagir en situation difficile ?

- Techniques d'affirmation de soi : différencier exigence et demande, oser dire non, exprimer une objection, recevoir une critique

- Assainir les situations conflictuelles

Suivi, évaluation et validation

- Une évaluation des acquis de la formation, réalisée selon des modalités adaptées au contenu suivi : quiz, exercice pratique, mise en situation.
- Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire à l'issue de la formation.

Coût de la formation

Conditions tarifaires : nous consulter.

Tarif calculé sur devis, selon le nombre de participants, la durée retenue et les spécificités de l'intra-entreprise.

Financement

- Plan de développement des compétences de l'entreprise, avec prise en charge OPCO possible selon les accords de branche.
- Financement personnel.

Cette formation n'étant pas enregistrée au Répertoire National des Certifications Professionnelles ni au Répertoire Spécifique, elle n'est pas éligible au Compte Personnel de Formation (CPF).

Renseignements et inscription

contact@ressourcesetprogres.fr — 02 31 93 02 10 — Caen, Cherbourg-en-Cotentin, Alençon