

PROGRAMME DE FORMATION

Communication assertive (dans le respect de soi et de l'autre)

3 jours

Dans le cadre de l'amélioration de la Qualité de Vie au Travail, voire de la prévention des risques psychosociaux (RPS), et au-delà de l'obligation concernant la santé et la sécurité des salariés, **le bien communiquer est essentiel pour atteindre ses objectifs de manière efficace mais également maintenir une atmosphère de travail épanouissante et de bonnes relations de travail, ou de bonnes relations avec la clientèle.**

L'objectif général de la formation est de comprendre les principes généraux de la communication, et de l'affirmation de soi ; ceci afin de mieux comprendre l'autre et soi-même, et d'oser dire les choses de manière assertive.

Public et pré-requis

- Cette formation s'adresse à tous salariés ou agents pouvant contribuer la mise en place ou au rétablissement d'une communication assertive au sein de l'établissement, d'une équipe, ou en clientèle

Pour les **personnes en situation de handicap**, nous nous tenons à votre disposition pour étudier la possibilité de mettre en œuvre l'ensemble des aménagements personnalisés nécessaires à la réalisation de la prestation.

Durée

3 jours soit 21 heures

Lieu

- Inter entreprise : dans nos locaux

Méthodes et moyens pédagogiques

- Apports théoriques
- Partage d'expériences & interactivité
- Analyse de cas concrets
- Atelier pratique
- Fiches d'exercices / Autodiagnostiques
- Support de cours pour prise de note remis à chaque stagiaire
- Formation dispensée en français

Intervenant

- Dispensée par un formateur expérimenté dans ce domaine

Évaluation

Évaluation continue et formative

A noter

Dans le cadre de la prévention des RPS, il est conseillé de mettre en place un Plan d'actions à la suite de cette formation.

Objectif

- A l'issue de cette formation vous serez capable de :
- mettre en place une relation favorisant une bonne communication,
- communiquer en renforçant votre flexibilité relationnelle
- Comprendre les fondements d'une attitude assertive
- acquérir des techniques de communication assertive
- Améliorer la Qualité de Vie au Travail
- Faire des demandes difficiles et affirmer une position
- Dire non
- Faire face à des attitudes hostiles et à des critiques

Contenu

I – Identifier les règles d'une bonne communication

Comprendre la notion de cadres de référence et de filtres de communication, apprendre à pratiquer l'écoute active, pratiquer le questionnement, pratiquer la reformulation, pratiquer la synchronisation

II - Actualiser les fondamentaux de l'affirmation de soi

Prendre conscience de son propre profil – Auto diagnostic des comportements Les comportements refuge – Les mécanismes des situations de tension – Identification des comportements refuge – Comprendre les fondements de l'affirmation de soi – définition de l'affirmation de soi – Quels droits s'accorder – les buts assertifs Les principes d'affirmation de soi. – les clés de la communication assertive

III – La mise en application de l'affirmation de soi

Utiliser les outils de l'assertivité dans son quotidien professionnel

- Recevoir et exprimer un compliment
- Affirmer une position.
- Formuler une demande - Dire non.
- Exprimer une critique constructive - Recevoir une critique justifiée
- Recevoir une critique injustifiée : poser ses limites
- Réagir aux comportements parasites

IV – Conclusion

Evaluation de l'atteinte des objectifs

V – Compte-rendu et Plan d'Actions visant à améliorer la Qualité de Vie au Travail - Optionnel

Validation

Délivrance d'une attestation de fin de formation