

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant est capable de :

- Identifier les enjeux de la communication et faire le point sur sa capacité à bien communiquer
- Adapter son comportement et développer empathie et assertivité
- Optimiser ses échanges en appliquant les principes de la communication interpersonnelle bienveillante
- Maîtriser ses émotions en situation délicate

Public

Tout public

Prérequis

Aucun

Modalités d'admission

Admission sans disposition particulière

Durée

2 journées (14 heures)

Modalités pédagogiques

Formation en présentiel (nous contacter pour une demande en distanciel)

Formateur expérimenté et spécialiste dans son domaine d'intervention
Méthode active et participative
Alternance d'apports théoriques, de présentation d'outils, méthodes concrètes et mises en situation pratiques
Approche basée sur l'expérience des participants

Moyens et supports pédagogiques

1 vidéo projecteur
Connexion Internet

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation

Modalités d'évaluation et de suivi

Mises en situation pratiques tout au long de la formation pour favoriser l'appropriation des concepts et outils abordés.

Mémorisation des points essentiels de la formation avec des synthèses proposées régulièrement par l'intervenant.

Évaluation des acquis via un quiz en fin de formation.

Connaître les principes de base de la communication interpersonnelle bienveillante

- Prendre conscience des enjeux et des difficultés de la communication
- Comprendre la notion de cadre de référence et de filtres
- Être conscient des dimensions verbale et non verbale dans l'échange

Mieux se connaître dans sa communication

- Auto-diagnostic de sa capacité à bien communiquer
- Identifier ses points forts et ses axes de développement
- Développer son empathie pour sortir du jugement de valeur et des suppositions

Adapter son comportement pour faire face aux situations tendues

- Adopter une écoute active : écouter, reformuler, questionner
- Détecter les tensions dans le discours et la posture
- Savoir se positionner avec empathie et assertivité
- Exprimer ses émotions et ressentis
- S'appropriier le modèle du DESC

Optimiser les échanges en appliquant les principes de la communication interpersonnelle bienveillante

- Découvrir le processus de la communication interpersonnelle bienveillante
- Identifier les besoins de son interlocuteur
- Aider son interlocuteur à exprimer ses besoins d'une façon acceptable pour tous
- Rester factuel
- Privilégier un langage positif

Agir en situation délicate

- Utiliser les principes de la communication interpersonnelle bienveillante pour faire face à une situation délicate
- Faire face à un interlocuteur 'difficile'
- Savoir mettre fin à un échange houleux
- Identifier et canaliser ses propres émotions et réactions
- Sortir d'un état émotionnel aigu (colère, panique) et rétablir un état émotionnel équilibré