PROGRAMME

Comprendre les bases de la communication

- Comprendre la communication interpersonnelle
- Identifier son profil de communicant

Développer son assertivité

- Diagnostiquer son profil assertif
- Appliquer la méthode DESC
- Différencier faits, ressentis et points de vue
- Exprimer et accueillir des ressentis
- Dire « non » ou négocier des solutions
- Manifester sa gratitude
- Pratiquer l'empathie

Communiquer avec aisance

- Ecouter activement ses interlocuteurs
- Reformuler et relancer
- Maîtriser l'art du questionnement
- Apprendre à décoder et utiliser le langage du corps
- Donner et recevoir du feedback
- Définir et rester cohérent avec ses valeurs
- Cultiver l'optimisme : le pouvoir de la pensée positive
- Développer et maintenir des relations constructives

Gérer les situations difficiles

- Faire face à une personnalité difficile
- Gérer les désaccords
- Techniques de gestion du stress

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, le participant sera capable de:

- Identifier son profil de communicant
- Appliquer une méthode d'assertivité
- Pratiquer l'écoute active
- Formuler un feedback constructif
- Gérer des situations de communication difficiles

PUBLIC

Toute personne souhaitant améliorer ses relations professionnelles et communiquer avec aisance

PREREQUIS

Aucun prérequis

DUREE

2 jours (14 heures)