COMMUNICATION PROFESSIONNELLE & ASSERTIVITE

Durée – 1 à 3 jours | **Public –** Tout collaborateur / managers.

Prérequis – Aucun.

Intervenant – Véronique — Formatrice & consultante, psychologue du travail, certifiée MBTI et SOSIE.

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- ✓ Identifier les mécanismes de la communication interpersonnelle en contexte professionnel
- ✓ Identifier son style de communication et ses effets sur les relations de travail
- ✓ Développer une communication assertive pour exprimer clairement ses idées, besoins et limites
- ✓ Pratiquer l'écoute active et la reformulation pour améliorer la qualité des échanges
- ✓ Formuler un feedback constructif pour instaurer des relations constructives
- ✓ Gérer les désaccords de manière respectueuse et efficace

Contenu pédagogique

✓ **Mieux se connaître pour mieux communiquer (Se connaître)**
- Repérer son style de communication (profil MBTI)
- S'appuyer sur ses atouts et développer ses points de progrès
- Comprendre et gérer les comportements en situation de stress : réguler son stress et prendre en compte celui de ses interlocuteurs

✓ **Mieux comprendre autrui pour s'adapter (S'adapter)**
- Identifier le style de communication de ses interlocuteurs
- Exploiter synergies et complémentarités
- S'adapter pour mieux communiquer et collaborer

✓ **Les outils d'une communication efficace (S'adapter)**
- Écouter de manière pro-active, reformuler, questionner, parler le même langage, utiliser les bons canaux
- Rôle, impact et utilisation de la communication non verbale
- Le triangle de l'efficacité relationnelle : Clarté (message) / Adaptation (interlocuteur) / Intention (relation)
- Faire évoluer sa représentation de la communication et de soi en situation

✓ **Confiance en soi et assertivité (S'affirmer)**
- Développer sa confiance en soi : capitaliser les expériences positives, observer ses progrès
- S'affirmer dans la relation à l'autre : savoir dire non, formuler une demande
- Questionnaire d'assertivité
- Exprimer un désaccord sans rompre la relation
- Recevoir et formuler des critiques et un feedback constructifs

✓ **Prévenir et gérer les désaccords et les conflits (S'affirmer)**

- Prévenir et maîtriser les situations délicates, les tensions et les crises
- Identifier son style de gestion de conflit
- Les conduites à éviter et les comportements à mobiliser
- Une méthode de gestion et de résolution de conflit

✓ **Plan d'action individuel et collectif (S'affirmer)**

- 1 engagement individuel
- 1 engagement relationnel avec un pair
- 1 règle collective à expérimenter
- Construire sa démarche de progrès en appui des expériences vécues

Démarche et méthodes pédagogiques

Démarche active, centrée sur l'apprenant qui « agit ». Une approche individualisée par le MBTI, centrée sur les ressources et les réussites plutôt que sur les problèmes. Méthodes :

- ✓ Participative : basée sur le questionnement des participants.
- ✓ Active : fait appel à l'expérience, à la réflexion, à l'initiative et à la motivation des apprenants.
- ✓ Individualisée grâce au questionnaire MBTI, pour un travail personnalisé.

Moyens pédagogiques

Questionnaire MBTI et analyse de pratique ; Brefs exposés, situations professionnelles reconstituées ; Échanges, partages et mutualisation des bonnes pratiques ; Remise d'un support pédagogique individuel.

Modalités d'évaluation

- ✓ Évaluation formative en cours de module
- ✓ Évaluation des acquis réalisée avec un QCM et de la satisfaction à chaud
- ✓ Évaluation à froid (sous 4 mois)

Sanction de la formation – Certificat de réalisation