

L'assertivité pour gérer les communications difficiles - Pour tout travailleur

Gérer des communications difficiles fait partie intégrante de toute vie professionnelle. De nombreuses situations auxquelles sont confrontées les personnes et les équipes favorisent les relations conflictuelles. Elles sont parfois ignorées, non résolues, quelquefois jusqu'à éclater en affrontement ou échouer en fuite et en dissimulation.

Objectifs

- Développer ses capacités de communication dans le cas de communications difficiles
- Identifier les situations conflictuelles et faciliter leur résolution par une réaction appropriée

Contenu

Apprendre à communiquer avec assertivité

- Les 4 étapes d'une communication professionnelle réussie
- Les 3 plans de la communication : tête, corps, cœur (pensée, action, ressenti)

L'accueil, l'entrée en relation

- Entrer en relation et créer le contact
- Clarifier/établir les règles de fonctionnement : poser un cadre
- Gérer le stress et les tensions ... (pour soi-même et ses interlocuteurs)
- Ecouter et tenir compte des émotions (déception, colère ...): les siennes et celles de ses interlocuteurs

La communication au quotidien de manière « ni hérissée, ni paillasse »

- Mieux comprendre ce que son interlocuteur veut dire avec l'écoute active
- Repérer ses propres besoins et ceux de l'autre. Oser les exprimer

- Ecouter les motivations personnelles de son interlocuteur (ses intérêts)
- Recevoir et gérer une demande/un mécontentement/une critique
- Formuler une demande/un mécontentement/une critique
- Savoir dire non
- Gérer les divergences, les tensions et les conflits
- Communiquer de manière assertive

Mieux se connaître et mieux connaître les autres pour mieux fonctionner ensemble

- Identifier ses modes de fonctionnement et ceux des autres avec
 - les messages contraignants
 - le modèle des couleurs
- Repérer et sortir des principaux jeux psychologiques: triangle dramatique (Karpman), ...
- Prévenir les conflits

Mises en situation et entraînement

Public-cible

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant mieux gérer les communications difficiles qu'elle rencontre, en s'appropriant des outils adaptés et efficaces.

Votre formateur - Patrick

Patrick a démarré sa vie professionnelle en tant qu'Ingénieur, après des études d'ingénieur Arts et Métiers et en Administration des Entreprises.

Il s'est formé à de nombreux outils de connaissance de soi et de communication tels l'AT, la PNL, et est certifié en Profils Nuances.

Depuis 1991, il accompagne les hommes et leurs projets. En tant que formateur, il aime à proposer des formations pratiques associant tête, cœur, corps au travers de la dispense de méthodes simples et efficaces, d'outils de communication permettant le partage des émotions et s'appuyant sur une posture corporelle adaptée.

Ses formations sont à la fois un lieu d'acquisition de connaissances, de savoir-faire concrets et de développement personnel.

i

9 et 10 décembre 2019
2 journées, de 8h30 à 16h30

📍

Espace Wallonie picarde
Rue du follet, 10
7540 TOURNAI (Kain)

€

280 € / jour / personne
htva 21 %

Nous pouvons vous aider dans vos démarches de recherche d'aides financières

👤

Gratuite



Formation agréée



✍️

Inscription en ligne
via www.maison-formation-wapi.be
> Agenda

?

Mélissa LELEUX
Responsable Formations
m.leleux@maison-formation-wapi.be
Tél. : +32 (0)493 / 42 06 86