

Blended learning : Communiquer avec assertivité

Durée : 2 heures de e-learning + 1 jour de présentiel

Prérequis : avoir réalisé le e-learning avant la journée de présentielle

Public : Toute personne souhaitant optimiser sa communication afin d'améliorer ses relations professionnelles.

Objectifs opérationnels

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

- **Décoder leur comportement et celui des autres** dans les relations professionnelles
- Communiquer avec **tact et diplomatie**
- Etablir des **attitudes positives** au quotidien
- Développer des **relations professionnelles harmonieuses et efficaces**

Méthodes pédagogiques et moyens mis à la disposition des participants

- Chaque séquence de formation est organisée de la façon suivante :
 - Soit : **court apport théorique suivi d'une mise en pratique** (jeu de rôle oral, production d'un document, plan d'action individuel...)
 - Soit : **découverte par les participants d'un concept ou problématique** au moyen d'un temps de réflexion en sous-groupe, d'un autodiagnostic, d'un jeu de formation...puis, **échange en groupe plénier avec apport théorique**
- **Tours de table de début et fin de journée** avec des cartes ou photolangage
- Rédaction d'un **plan individuel d'actions** en fin de formation
- Chaque participant travaille à l'aide d'un **livret** qui permet la prise de notes et la préparation des mises en situation. Il comporte **les « essentiels » de la formation** et sert d'aide-mémoire à l'issue de la formation

Moyens techniques et d'encadrement :

Les moyens techniques mis en œuvre sont :

- Ordinateur,
- Plateforme de digital learning Dialogance Formation
- Vidéoprojecteur,
- Paper board, caméra
- Téléphone, Cartes de jeux

La formation sera assurée **par Suzanne COSTE**, spécialisée en efficacité professionnelle et coach certifiée, qui intervient depuis 8 ans en animation de formation sur la communication orale et écrite et le management.

Parcours mix digital + présentiel « Communiquer avec assertivité »

Digital	Présentiel
<p>1. Prendre conscience de son comportement</p> <ul style="list-style-type: none"> - La communication - Les 6 bonnes raisons de ne pas se comprendre - Le VAKOG - Les pilotes clandestins 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre l'image que l'on renvoie à ses interlocuteurs (gestuelle, voix, sourire...) • Prendre conscience de l'image de sa communication écrite (mail ou autre écrit)
<p>2. Savoir dialoguer avec assertivité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les 4 modes de communication - L'assertivité - La méthode DESC 	<ul style="list-style-type: none"> • Formuler des critiques et exprimer son avis de façon constructive • Formuler un refus sans provoquer de tension • Faire et accepter des compliments dans le monde professionnel
<p>3. Soutenir une position claire et diplomate</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'écoute active - La relation pensée-émotion-comportement - Les états du moi 	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les 3 techniques de reformulation • Ajuster sa communication à son interlocuteur • Choisir son vocabulaire pour communiquer avec précision et tact à l'écrit