



Formation Audit Conseil

COMMUNICATION

LA COMMUNICATION POSITIVE

DUREE :
2 jours

PUBLIC :
Toute personne souhaitant améliorer son efficacité et ses relations professionnelles.

PREREQUIS :
Aucun

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :
A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
Oser s'affirmer et/ou l'art d'être « assertif »
Augmenter l'efficacité, le « confort » de ses relations de travail et sa maîtrise des situations relationnelles sensibles.
Limiter les actions inefficaces.
Développer un comportement adapté aux réactions d'agressivité, de passivité, de manipulation...

MOYENS PEDAGOGIQUES :
Alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences.
Moyens humains : formateur expert dans le domaine

NOTRE PLUS :
SMV ACADEMY
Accompagnement avant, pendant et après la formation par nos formateurs

🔍 ETABLIR UNE COMMUNICATION ET DES RELATIONS POSITIVES

- ▶ Mieux se connaître grâce à un auto-diagnostic
 - Comprendre les limites de nos comportements traditionnels de passivité, d'agressivité ou de manipulation...
- ▶ Réagir aux comportements agressifs, passifs, manipulateurs
 - Identifier les différents comportements et développer un comportement adapté,
 - faire face à l'agressivité,
 - comprendre et faire dépasser les comportements passifs, développer l'habileté à déjouer les manipulations.
- ▶ Savoir demander afin d'obtenir
 - Les enjeux de la situation,
 - Connaître les différentes étapes de la méthodologie.
- ▶ Savoir exprimer son désaccord afin d'éviter les « coupes qui débordent »
 - Utiliser le DESC,
 - Jouer cartes sur table pour mieux traiter un problème relationnel,
 - Savoir dire non sans agressivité et en expliquant son refus

🔍 COMMUNIQUER AVEC AISANCE EN SITUATION DIFFICILE

- ▶ Faire face aux situations où la parole est difficile
 - Identifier et analyser vos situations difficiles
 - Visualiser et élargir vos marges de manœuvre
- ▶ Les pouvoirs du langage, le langage du pouvoir
 - Comprendre ce que les mots disent et ne disent pas
 - Évaluer le poids et le sens caché des mots, s'entraîner au langage proactif
- ▶ Décoder objectivement ce que l'on vous dit
 - Adopter l'attitude d'écoute adaptée.
 - Choisir la bonne technique de reformulation
 - Savoir répondre aux questions
 - Développer son esprit d'à-propos
- ▶ Adopter les comportements efficaces
 - Identifier le sens des messages non-verbaux
 - Repérer vos différents registres de communication
 - Maîtriser vos émotions et gagner en sérénité
 - S'affirmer sans agressivité.
- ▶ Trouver les mots justes et les attitudes adaptées
 - Donner un ordre et formuler une demande
 - Dire non
 - Faire une critique, exprimer un grief
 - Rester maître du jeu face aux objections et aux critiques
 - Prendre la parole et maintenir l'intérêt.
- ▶ Désamorcer et gérer une situation difficile
 - Déjouer la langue de bois.
 - Repérer les pièges et les effets manipulateurs, anticiper les objections

V1. 07/07/2021