



L'Offre OCAPIAT 2020 est destinée à toutes les entreprises adhérentes d'OCAPIAT

PROCESS COMMUNICATION / ASSERTIVITÉ

PUBLIC

Tous public

OBJECTIF DE LA FORMATION

Comprendre les enjeux d'une relation de communication.

Exprimer clairement ses opinions et sentiments.

Gagner en confiance et en efficacité dans les différentes situations de prise de parole.

Connaître ses modes de fonctionnement privilégiés, identifier ceux de ses interlocuteurs, prendre du recul sur ses points forts et axes d'amélioration (autodiagnostic).

Communiquer ses émotions et favoriser le vivre ensemble dans son environnement professionnel.

Communication interservices et formalisation des injonctions paradoxales.

PRE-REQUIS

Aucun

CONTENU ET DEROULEMENT

1 ½ journée à distance:

Passation de deux tests (central test) :

Communication R (Formalisation de ses atouts de communicant)

Intelligence émotionnelle R (évaluation de ses capacités socio-émotionnelles)

Analyse en amont du formateur

1 jour en présentiel:

Concepts de la communication interpersonnelle :

Les principes et contraintes de la communication : schéma de la communication et principes de distorsions.

Les techniques de communication : verbale, non verbale et paraverbale

l'écoute active

la reformulation : présentation et illustration des différents types de reformulation et de leurs intérêts : écho, recentrage, clarification, résumé...

le questionnement : les différents types de question (questions ouvertes, fermées, miroirs, relais, multichoix...)

Les règles de base de la communication

Les différents objets de la communication : transmission d'une information, création d'une norme commune, instauration d'une relation de dialogue, obtention d'une influence...

Les principes d'une bonne communication : comprendre et s'approprier les techniques (définition et mise en œuvre) permettant de faciliter la communication. Pour cela, les diverses techniques sont abordées et complétées par le biais d'études de cas pratiques et de jeux de rôles, en lien avec le vécu des participants (sur la base des retours issus du questionnaire préalable).

Ces exercices permettent aux participants de s'entraîner à appliquer concrètement les techniques à développer : l'écoute active, la reformulation de l'information, la synchronisation.

Détermination de son style de communication : les participants passeront un test qui les aidera à mieux cerner leur style de communication : conceptuel, actif, rationnel, affectif. Ils mettent alors en évidence les points forts et points faibles de chaque styles de communication.

Debriefing du test de communication R

L'acquisition des techniques de contrôle et d'affirmation de soi

Explication des notions d'empathie et d'assertivité pour que les participants puissent en faire usage en toute intelligence. Il s'agit concrètement de développer l'affirmation de soi pour prévenir les tensions et aider à leur résolution.

Le fonctionnement des émotions et leur rôle : peur, colère, tristesse, joie...

Comment distinguer : faits, sentiments et opinions.

Mieux maîtriser ses propres émotions : travail sur l'attitude, la respiration, la parole...).

Débriefing du test d'intelligence émotionnelle R

Acquérir des outils pour être plus efficace dans sa pratique via des exercices d'entraînement :

- Outils relationnels : maîtrise des éléments non-verbaux qui déterminent la relation, personnalisation de la relation, synchronisation et désynchronisation.

- Outils de la compréhension : importance du feed-back, techniques de reformulation, apprentissage du bon questionnement.

- Outils de l'expression : moyens de délivrer des informations claires et de s'assurer de leur compréhension, choix du code de langage approprié, combinaison de l'argumentation et de l'illustration.

METHODE PEDAGOGIQUE

Apport du formateur

Brainstorming

Jeux de rôle / mises en situation

Autodiagnostic

Echanges et analyse de pratique

Exercices pratiques – Ex : « les situations de communication difficiles »

Plan d'action et feuille de route individualisée

Nombre de participants : Maximum 12

CALENDRIER

Ville (code postal)	Date de début	Date de fin
MAUBEUGE (59600)	06/10/2020	06/10/2020
ABBEVILLE (80100)	06/10/2020	06/10/2020
LAON (02000)	08/10/2020	08/10/2020
LENS (62300)	13/10/2020	13/10/2020
COMPIEGNE (60200)	03/11/2020	03/11/2020
ST QUENTIN (02100)	05/11/2020	05/11/2020
LILLE (59800)	05/11/2020	05/11/2020
CALAIS (62100)	17/11/2020	17/11/2020
CALAIS (62100)	17/11/2020	17/11/2020
AMIENS (80000)	02/12/2020	02/12/2020
AMIENS (80000)	02/12/2020	02/12/2020
DUNKERQUE (59240)	03/12/2020	03/12/2020
BEAUVAIS (60000)	08/12/2020	08/12/2020
ARRAS (62000)	15/12/2020	15/12/2020

ORGANISME DE FORMATION

FRAISSINET ET ASSOCIES

CONTACT

RAMIREZ Eric

marseille@fraissinetetassocies.fr

TYPE OPTIONNEL

Intra-Entreprises



L'OPCO de la Coopération agricole, l'Agriculture, la Pêche, l'Industrie Agroalimentaire et les
Territoires