

« Développer son assertivité, son écoute active et mieux gérer les conflits

en pratiquant l'art des conversations courageuses et respectueuses. »

L'assertivité est la capacité à défendre ses points de vue, à exprimer ses besoins, ses envies et à formuler des demandes en exigence (sans complaisance) et en bienveillance (dans le respect de son interlocuteur). Développer son assertivité, c'est développer sa capacité à dire sa vérité dans le respect de son interlocuteur.

L'écoute active permet de se synchroniser avec son interlocuteur en lui donnant notamment des signes de reconnaissance et un feed-back approprié. L'écoute active fluidifie les relations interpersonnelles et la compréhension des situations. Elle permet également d'apaiser les tensions, de faire diminuer le stress et de trouver des solutions positives en gérant mieux ses émotions et celles de son interlocuteur.

1. PRE REQUIS

Cette formation axée sur l'interaction entre les ACTeurs et le travail coopératif requiert un minimum de 6 participants.

2. PUBLIC CONCERNE

La formation s'adresse à tout consultant / contributeur de l'entreprise désireux de développer son assertivité, d'améliorer sa communication et de savoir mieux gérer les conflits.

3. GAINS POUR LES PARTICIPANTS

Grâce à la pratique de l'art des conversations courageuses et respectueuses, chaque participant va pouvoir :

- Développer son assertivité et son écoute active.
- Comprendre comment les désaccords se transforment en conflits.
- Pratiquer les 7 étapes pour éviter que les désaccords se transforment en conflits.
- Pratiquer la Communication Non Violente avec la méthode OSBD.
- Expérimenter le pouvoir de l'empathie.
- Apprendre à donner des signes de reconnaissance.

4. DUREE

- 14 heures (2 jours)

5. DEROULEMENT PEDAGOGIQUE

Mesurer son assertivité et ses mécanismes de défense en situation de stress (désaccord, conflit).

Identifier comment les désaccords se transforment en conflits.

Pratiquer l'écoute active en 7 étapes pour éviter que les désaccords se transforment en conflits.

- 1 – Apprendre la bonne attitude.
- 2 – Apprendre à respirer (pour calmer ses émotions).
- 3 – Apprendre à pratiquer l'empathie (pour calmer les émotions de l'autre).
- 4 – Apprendre à questionner.
- 5 – Apprendre à reformuler.
- 6 – Apprendre à juxtaposer les points de vue.
- 7 – Apprendre à trouver un accord gagnant – gagnant.

S'approprier la Communication Non Violente avec la méthode OSBD.

6. REPARTITION

- Théorique : 30 %
- Expérientiel : 70 %

7. ORGANISATION

Formateur

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils sont coachs - formateurs - consultants en management et en efficacité professionnelle. Ils sont confirmés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation (groupe de 12 personnes maximum).
- Documents supports de formation projetés.
- Livret du participant sous format électronique.
- Mises en situation (simulations, jeux de rôles) avec debrief systématique des apprentissages.
- Autodiagnostic, vidéos et conseils de lectures.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation de la formation

- Feuilles de présence.
- Formulaire d'évaluation de la formation.