

**Durée :** 1 jour.

**Public :**

Toute personne souhaitant développer ses facultés à communiquer efficacement en situation professionnelle. Dernière MAJ : Avril 2024

**Objectifs :**

Oser « ouvrir les circuits de communication adaptés » pour favoriser son épanouissement. Savoir gérer des situations difficiles.

**Pré-requis :**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à cette formation.

**Méthodes :**

Cas pratiques et échanges entre les participants pour partager la variété des situations rencontrées. Apport de méthodes et outils pour faire face aux situations difficiles. Mise en situation sous la forme de sketch...

**Évaluation :**

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

Dernière MAJ : Avril 2024

## Les fondements de l'assertivité

Dire Non

Se prémunir de la manipulation

Compréhension des différents types de manipulation

Parades à la manipulation

Sortir des comportements passifs : fuite, passivité, dévouement forcé

## Les techniques

Développer l'empathie et l'écoute active

Acquérir une communication plus efficace et plus assurée

S'approprier une posture corporelle plus solide

Reprenre les situations mal gérées

Gérer les situations difficiles

Dissiper les tensions

Prendre conscience des mots à bannir et maîtriser les mots forts et percutants

Communiquer de façon positive

Reformuler ce qui pose problème pour « faire descendre la pression »

Sortie de crise : la prise en compte de l'impact psychologique

## Apprendre à gérer les situations difficiles

Développer sa capacité d'écoute et de compréhension de l'autre

Ouvrir son esprit et accepter sans jugement les différences de perceptions

Identifier et distinguer tempérament, comportement, humeur et caractère

Prévenir l'escalade et anticiper sur les situations pouvant dégénérer

Intervenir face à une situation de conduite d'incivilité

Stabilisation de la situation, écoute active, techniques d'évitement

Rétablir le lien de personne à personne

**Modalités d'accès :** Adeos valide avec le candidat, qu'il possède bien les compétences et les prérequis nécessaires au suivi de la formation.

**Délais d'accès :** Nous contacter.

**Accessibilité aux personnes handicapées :** Nos locaux sont aux normes d'accueil pour les PMR, pour les autres handicaps nous contacter afin de pouvoir adapter la formation ou bien vous orienter vers un organisme partenaire.