

Public

- Toute personne amenée à gérer des relations quotidiennes avec des clients ou d'autres collaborateurs

Prérequis

- Sans objet

Modalités d'admission

- Sur dossier

Durée

- 7 heures

Modalités et méthodes pédagogiques

- Présentiel
- En langue française
- Méthodes d'animation actives centrée sur l'implication et la participation des apprenants : échanges, partages d'expérience et questionnement individuel et collectif. Alternance d'apports théoriques, d'outils opérationnels et de mises en situation, utilisation de tests et d'autodiagnostic sur les outils de communication interpersonnelle, jeux de rôle collectifs

Qualité des formateurs

- Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique

Documents remis

- Attestation de formation

Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap local afin d'étudier les possibilités de suivre la formation

Nous contacter

www.aftral.com

0809 908 908



Gestion de la relation interpersonnelle

Objectifs généraux

- ◆ Appréhender les enjeux et mécanismes de la communication interpersonnelle
- ◆ Prendre conscience de ses modes de communication pour mieux maîtriser l'impact
- ◆ Adapter la forme de sa communication à ses différents interlocuteurs
- ◆ Maîtriser les outils pour mieux communiquer
- ◆ Prévenir les tensions dans les relations par une communication adaptée
- ◆ Renforcer son assertivité

Les plus de la formation

- ◆ Des moyens matériels performants et innovants
- ◆ Une formation active et interactive avec des mises en situation pratiques

Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation finale individuelle du niveau d'assertivité et d'empathie

Validation

- ◆ Attestation de formation
- ◆ Sans niveau spécifique
- ◆ Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Sans objet
- ◆ Code RNCP/RS : Sans objet
- ◆ Certificateur : Sans objet
- ◆ Code Certif Info : Sans objet



Agrément

- ◆ Sans objet

PROGRAMME

N° SEQUENCE		DUREE
0	Identifier les objectifs et étapes de la formation	/
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérification du respect des prérequis ▪ Présentation du centre, de l'équipe pédagogique et des moyens matériels ▪ Présentation de la formation ▪ Modalités pratiques ▪ Tour de table ▪ Test de positionnement 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1	Appréhender les enjeux et mécanismes de la communication interpersonnelle Prendre conscience de ses modes de communication pour mieux en maîtriser l'impact Adapter la forme de sa communication à ses différents interlocuteurs Maîtriser les outils pour mieux communiquer Prévenir les tensions dans les relations par une communication adaptée Renforcer son assertivité	7 h 00
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appréhender les enjeux et mécanismes de la communication interpersonnelle ▪ Savoir adapter la forme de sa communication à ses différents interlocuteurs ▪ Maîtriser les outils pour mieux communiquer ▪ Prévenir les tensions et s'affirmer en situation difficile 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle de formation équipée d'un ordinateur, d'un vidéoprojecteur et d'un paper board
<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les ressorts qui facilitent ou s'opposent à une communication fluide Repérer les causes de la rupture de communication Intégrer les différents canaux pour communiquer Citer les conditions d'une communication positive et efficace - Identifier les besoins de son interlocuteur et décoder la base de son fonctionnement Adapter la forme de sa communication selon son interlocuteur - Pratiquer les techniques de l'écoute active Développer une formulation positive Travailler son intention Identifier les postures contre-productives - Intégrer les clés de l'assertivité : oser et savoir dire Prendre en compte la dimension émotionnelle de la relation Savoir «se mettre à distance» pour se protéger et éviter la rupture de la communication 		

N° SEQUENCE		DUREE
2	Bilan et synthèse de la formation	/
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bilan de la formation ▪ Synthèse du stage ▪ Evaluation de satisfaction de la formation 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia