

# COMMUNICATION ASSERTIVE

Code produit : 2AS\_FOAD / Version : v2

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Optimiser sa capacité d'écoute
- Créer des relations de confiance avec ses interlocuteurs en prenant mieux en compte leurs besoins et les siens

## PUBLIC CONCERNE/EMPLOI VISE

Tout public

## PREREQUIS

Aucun

## MODALITES

**Durée :** 6 heures (2 modules de 3h)

**Type :** Distanciel

**Assistance technique et pédagogique :** Chaque participant recevra, en même temps que sa convocation, le manuel d'utilisation à notre plateforme sécurisée dédiée. Il pourra s'il le souhaite tester et contacter au besoin notre support pour l'utilisation des outils de la formation à distance. Le bénéficiaire dispose également d'une assistance pédagogique de la part l'intervenant identifié dans tout le déroulement du parcours de formation.

**Méthodes et moyens pédagogiques :** Classe virtuelle, plateforme, apports théoriques et pratiques, QCM, vidéo, supports informatiques. Des petits groupes (maximum 6 personnes) pour garantir la facilité des échanges et la qualité du partage d'expériences. Des temps synchrones : les apprenants membres du groupe sont connectés en même temps (visio conférence). La formation repose en majeure partie sur les situations rencontrées par les stagiaires et vise à ce que chacun mène sa propre analyse. Elaboration individuelle, par chacun, de son plan d'action et de progrès.

**Nature des travaux demandés :**

- Auto-évaluation (10 minutes, en autonomie)
- Diagnostic Ecoute active (15 minutes, en autonomie)
- Quizz sur la théorie (10 minutes, en autonomie)
- Questionnaire de Gordon (30 minutes, en autonomie)
- Mise en pratique avec l'outil DESC (30 minutes, en autonomie)

**Validation des acquis :** Tour de table, observation

**Sanction de la formation :** Attestation de fin de formation, certificat de réalisation

**Profil de l'intervenant :** Formateur spécialisé dans le domaine

## PROGRAMME

---

- ❖ **Module 1 : Les techniques fondamentales de la communication de formation**
  - Les concepts-clés de la communication : émetteur, récepteur, les distracteurs, les canaux de communication
  - La relation verbal/non verbal : identifier les biais et les risques de déperdition
  - L'inférence, l'impact des émotions dans la communication
  - Ecoute active, les différents types de questions, reformulation...
  
- ❖ **Module 2 : Développer son assertivité : « ni paillason ni hérisson »**
  - Retour sur l'exercice asynchrone : développer son assertivité
  - Outil DESC pour développer son Assertivité
  - Les méthodes pour « désamorcer » : « j'y vais/je n'y vais pas » / « le questionnement »
  - Définir son plan d'actions, ses priorités et ses objectifs

## LES + ASFO

---

Nos responsables pédagogiques et intervenants sont des experts reconnus dans leur métier.

Certification AFNOR selon le référentiel ISO 9001.