



Communiquer avec tact et diplomatie

Durée : 2 jours

Objectifs

- Défendre ses projets
- Développer son leadership
- Savoir rassurer
- Oser s'affirmer
- Développer son assertivité et son empathie

Programme

Introduction

- Présentation du programme
- Mind Map : présentation croisée des participants
- Recueil des attentes de chaque participant
- Identifier et comprendre ses qualités d'écoute : les attitudes de Porter

Maîtriser sa communication pour s'affirmer

- Comprendre quels sont les impacts positifs ou négatifs de son comportement : l'importance du non verbal dans la communication
- Développer une écoute active de qualité :
 - les différents types de questions
 - savoir reformuler de façon claire et de manière professionnelle une situation
 - l'attitude de non-influence dans l'écoute
 - créer un climat de confiance
- Comment suspendre son jugement et mesurer ses réactions ?
 - distinguer les faits et les jugements
 - le danger des fausses interprétations
- Savoir reconnaître l'état émotionnel de son interlocuteur : découverte du VAKOG (Visuel, Auditif, Kinesthésique, Olfactif, Gustatif)

Développer son charisme et gérer son comportement

- Canaliser ses émotions : travail sur l'ancrage
- Identifier, localiser et appréhender sa force de persuasion
- Exposer de manière claire et convaincante les faits et les projets
- S'assurer de l'impact de son intervention



Maîtriser les techniques de mise en mots

- S'approprier les techniques de feedback performants
- Apprendre à faire une vraie demande: faire la distinction entre une demande et une exigence
- Faire un retour difficile avec assertivité: la méthode du DESC

Optimiser sa réflexion et son mode de pensée

- Surmonter les idées reçues
- Se fixer des objectifs plus ambitieux

Développer son assertivité

- Identifier son profil assertif en contexte professionnel
- Comprendre les comportements qui perturbent et savoir y faire face (agressivité, passivité, manipulation)
- Savoir dire « NON » avec assertivité et recadrer si nécessaire

Débriefing de la formation

- Tour de table
- Feuille d'évaluation à chaud
- Mise en place d'un plan d'actions personnalisées à entreprendre par chaque participant

Méthodologie

80 % pratique - 20 % théorie

- Tour de table
- Rapido Post It
- Test sur les attitudes de Porter
- Exercices sur le rapport à l'autre
- Travaux en binôme
- Apport théorique en PNL: les positions de perception
- « Match de question »: travail en équipe sur les techniques d'écoute, de question et de reformulation
- Entraînement intensif sur les techniques de feedback, la méthode du DESC
- Études de cas
- Débriefing et apports du consultant