

Communication bienveillante et assertivité

► Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Maîtriser les bases de l'écoute active
- Développer sa capacité à reconnaître, comprendre et gérer ses propres émotions et celles des autres pour améliorer la qualité des relations professionnelles.
- Maîtriser les techniques de reformulation pour clarifier, valider et approfondir la compréhension mutuelle dans un échange.
- Utiliser la synchronisation non verbale (gestes, posture, expressions, voix) pour établir une connexion et faciliter la communication.
- Appliquer les principes de la Communication Non Violente pour communiquer avec empathie, clarifier ses besoins et résoudre les conflits de manière constructive.

Public : toutes personnes désireuses de progresser dans sa communication professionnelle au quotidien

Taille du groupe : formation intra ou inter entreprise de 3 à 8 personnes

Prérequis : aucun

► Modalités de déroulement

En présentiel, en inter ou en intra	7 heures	45 Rue de Metz 57130 Jouy-aux-Arches	550€ net au format inter-entreprise Sur devis pour le format intra-entreprise *
--	----------	---	--

*Prise en charge possible Opco



► Modalités et moyens

Modalité d'inscription

Sur www.arkadia-formation.fr : validation de l'inscription après validation des prérequis et du profil de l'apprenant (par téléphone ou mail) puis signature du devis et de la convention de formation.

Matériel nécessaire

Eventuellement un bloc note

Méthodes pédagogiques

Alternance entre méthode transmissives (pour la théorie), expérientielles (pour partager l'expérience de chacun) et découverte active (pour s'approprier les concepts).

Personnes chargées du suivi pédagogique et technique

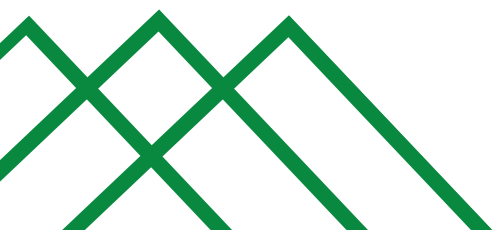
La formatrice (par mail ou téléphone), la conseillère pédagogique (par mail ou téléphone)

Modalités d'évaluation

- Evaluation de positionnement en début de formation
- Evaluation de la satisfaction à chaud, évaluation à froid sur la transfert des acquis (questionnaire en ligne)
- Validation finale : Quiz

Moyens de suivi administratif

- Convention de formation
- Programme détaillé
- Emargement
- Certificat de réalisation



► Modalités et moyens

Moyens utilisés pour la formation

La formation aura lieu dans une salle de réunion équipée wifi et vidéoprojecteur

Modalités de suivi et d'assistance

Session en présentiel

Mail : virginie@arkadia-formation.fr

Téléphone : 03 72 39 62 42

Nature des travaux demandés aux stagiaires

- Exercices pratiques : Mises en situation concrètes et outils immédiatement utilisables dans le quotidien professionnel
- Jeux de rôles en binôme : espaces d'expérimentation sécurisés pour ancrer les apprentissages et favoriser l'échange entre stagiaires.
- Quiz d'évaluation de départ et finale.

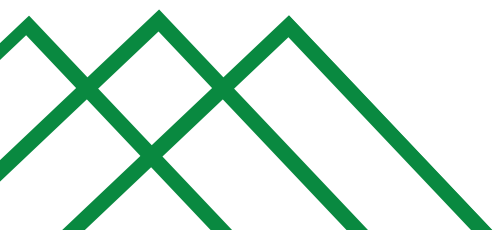
Conditions de réponse

Réponse en 48h maximum (hors week-end et jours fériés)

► Formatrice

Liliane ECCLI GROPE est coach professionnelle et formatrice indépendante depuis 2023.

Elle a travaillé durant sa carrière au sein de la fonction publique en tant que Responsable Ressources Humaines et Directrice Adjointe d'une Grande Ecole, puis s'est spécialisée dans le coaching professionnel et la formation en communication professionnelle pour accompagner les personnes dans l'atteinte de leurs objectifs.



Programme détaillé

Formation Communication bienveillante et assertivité

- **Comprendre les enjeux relationnels en entreprise**

- Hiérarchie et autorité
- Collaboration inter-services
- Relation avec les partenaires et clients
- Gestion des changements

- **Risques d'une communication non régulée**

- L'assertivité, c'est quoi ?
- Détérioration des relations
- Baisse de la qualité du travail
- Risques psychologiques
- Atteinte à l'image professionnelle
- Blocages organisationnels

- **Influence des émotions et développement de l'Intelligence émotionnelle**

- La conscience de soi : identifier et nommer ses émotions (roue des émotions)
- La maîtrise de soi : techniques de gestion du stress
- La motivation interne : en utilisant la régulation émotionnelle
- L'empathie : écoute active, reformulation, synchronisation non verbale
- Les compétences sociales : Les bases de la CNV