Communication : les 3 clés de la communication constructive et assertive

Taux de satisfaction : 10/10 – Taux d'abandon : 0%
Taux de réussite au regard de l'atteinte des aptitudes et compétences attendus : 100 %

Conditions de la formation

- **Durée** : 0.5 jour
- **Format** : présentiel
- **Effectif du groupe** : jusqu'à 12 personnes
- **Prix** : à partir de 1500 € HT / jour soit à partir de 750 € HT la demi-journée
- **Délai d'accès** : 1 à 2 mois après la signature du devis

Introduction de la formation

Parce qu'une communication constructive est à la base de toute relation de travail sereine, cet atelier invite à prendre du recul, comprendre ses biais et développer des réflexes qui facilitent la coopération.

Public concerné

Cette formation s'adresse à tout public, du secteur privé ou public, en activité professionnelle de préférence, souhaitant se questionner sur ses capacités et connaissances de la communication constructive et assertive.
AUCUN PRÉREQUIS N'EST NÉCESSAIRE, cependant, un questionnaire de positionnement des attentes, compétences et aptitudes à l'entrée ainsi qu'à la sortie de la formation sera systématiquement proposé aux stagiaires.

Objectifs pédagogiques et aptitudes

A l'issue du programme, les participants seront en mesure de :

1. Identifier les obstacles à une communication constructive, notamment les interprétations, les jugements et les biais.

2. Observer une situation de manière plus objective en prenant du recul et en alignant la compréhension des faits.
3. Prendre en compte les émotions (les siennes et celles de l'autre) pour ajuster posture et intention.
4. Communiquer "avec" l'autre plutôt que "contre" l'autre, grâce à une posture d'ouverture et de co-construction.
5. Utiliser les trois clés de communication constructive pour améliorer la qualité des échanges.
6. Gagner en objectivité grâce à trois astuces simples de clarification, questionnement et ouverture.

Contenu de la formation

Temps clé	Objectifs	Contenus principaux et compétences à l'issue	Outils	Modalités
Accueil et introduction	Accueillir les participants, présenter le formateur et énoncer le déroulé de la formation	• Présentation du formateur • Programme et déroulé de la formation • Recueil des attentes	Support Brainstorming	Présentiel
1. La communication constructive, kesako ?	- Définir ce qu'est une communication constructive - Identifier les freins (PIC : Prêt d'intention, Interprétation, Contrainte) - Introduire la prise de recul	Contenus : • Définitions, citation Werber • Les PIC : interprétations, jugements, projections • Schéma émetteur / récepteur / intention / décodage • Triptyque relationnel : Moi – L'Autre – Observateur Compétences : • Reconnaître les biais qui perturbent un échange	Sondage, échanges, schéma de communication	Présentiel

		• Passer en posture observateur		
2. Clé n°1 – Observer la situation de la même manière	- Identifier les filtres qui biaisent la perception - Aligner les faits avant d'échanger - Développer le réflexe de clarification	Contenus : • Filtres cognitifs, neurologiques, culturels, sémantiques • Omission / généralisation / distorsion • Co-construction de la réalité et divergence de perceptions Compétences : • Distinguer faits / opinions • Clarifier les perceptions avant d'interpréter	Exemples concrets, situations illustrées	Présentiel
3. Clé n°2 – Prendre en compte les émotions	- Identifier les émotions de base - Repérer le besoin derrière l'émotion - Développer l'empathie active	Contenus : • Émotions de base (joie, colère, peur, tristesse…) • Besoins associés aux émotions • Détection des émotions chez l'autre • Posture d'écoute & empathie	Exemples, questionnement guidé, outils émotionnels	Présentiel
4. Clé n°3 – Faire "avec" l'autre	- Passer d'une logique "contre" à une logique "avec" - Ajuster l'intention et la posture - Mettre en place un rythme plus posé et collaboratif	Contenus : • Deux postures opposées : convaincre vs dialoguer • Passer du "pouvoir sur" au "pouvoir avec" • Notions de hérisson / paillasson • Intention : être juste, ouvert, constructif	Auto-analyse, exercices de posture, échanges	
5. Les 3 clés pour gagner en objectivité	- Repérer ses biais cognitifs - Clarifier sa perception - S'ouvrir à d'autres points de vue	Contenus : • 3 astuces : repérer ses biais / lever les doutes / rester dans l'ouverture • Techniques de questionnement • Reformulation pour valider l'intention de l'autre	Questions types, reformulation, exercice de clarification	

		Compétences : • Sortir des suppositions • Vérifier son interprétation • Travailler l'ouverture relationnelle		

Moyens pédagogiques

Le module s'appuie sur une pédagogie active et participative reposant sur :

1. Apports théoriques courts et accessibles
   - PIC et biais cognitifs
   - Fonctionnement communicationnel
   - Postures relationnelles (Moi / Autre / Observateur)
2. Activités participatives
   - Sondages de positionnement
   - Échanges d'expérience
   - Questionnements guidés
   - Partage d'exemples vécus
3. Exercices pratiques
   - Analyse d'une situation personnelle
   - Travail sur les perceptions / filtres
   - Identification des émotions et besoins
   - Mise en œuvre de questions de clarification
4. Outils simples et directement mobilisables
   - Schéma de communication
   - Grilles de clarification
   - Techniques de reformulation
   - Fiches "clés objectivité"
5. Approche expérientielle
   - Alternance théorie / pratique
   - Réflexivité personnelle
   - Engagement final : 1 action applicable dès demain

Moyens techniques

Cette formation est réalisée en présentiel devant les stagiaires. Elle nécessite un vidéoprojecteur et un écran, un paperboard et des feutres et une salle assez grande pour 12 personnes.

Évaluation des acquis

Les acquis de la formation sont évalués par des mises en situation pratiques au sein de l'organisme (entreprise ou service public). Les acquis de la formation seront également évalués par un questionnaire de validation des acquis systématiquement envoyé aux stagiaires en sortie de formation.

Accessibilité

En cas de signalement d'une personne en situation de handicap, l'entreprise et la personne sont orientés vers notre référente handicap.
Contact de la référente handicap : Candice WOJAK (06 78 005 03 84 / c.wojak@relyance.fr).
Elle a suivi la formation "Référent Handicap" le 07/02/2024 avec l'organisme TH Conseil.
Notre référente handicap, selon le type de handicap, s'orientera vers l'interlocuteur de l'organisme concerné afin d'adapter les conditions d'accueil et les accès en termes de locaux, et d'adaptation des moyens de la prestation.
En cas d'exécution dans les locaux de l'entreprise demandeuse, les conditions d'accès applicables sont celles de l'entreprise, au même titre que son règlement intérieur.