

Process Communication Model

Niveau 2 : Développer son assertivité et gérer les conflits



Présentiel 2 jours soit 14h



Toute personne souhaitant développer ses aptitudes à la communication interpersonnelle



Interentreprise : 1295€HT soit 1405,08€TTC incluant l'accès au simulateur d'entraînement pendant 1 an
Intraentreprise : 3280€HT soit 3558,80€TTC pour un groupe de 12 apprenants maximum



PRÉREQUIS

Avoir suivi le niveau 1

MÉTHODOLOGIE UTILISÉE

Pédagogie PEï :

- Outils digitaux
- Méthodes actives
- Démarche inductive
- Courant socioconstructiviste

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluations avec l'outil KLAXOON ou DENDREO

MODALITÉS & DÉLAIS D'ACCÈS

Présentiel : Formation dans nos locaux partenaires. Salles de formation équipées de paper board, wifi, et accessibles en transports (voiture, bus...). Votre convocation comportera un plan d'accès.

Mise à disposition sur notre site internet www.cadriformat.fr des sessions de formations. Réponse à une demande en moins de 48h.

Entrée en formation selon calendrier prévisionnel 2026.

ACCESSIBILITÉ

Nos prestataires hôteliers permettent l'accès aux P.M.R. Contacter le référent handicap yann.guillaume@cadriformat.fr pour toute question relative à l'accessibilité universelle de nos formations aux personnes en situation de handicap.



OBJECTIFS

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Consolider sa connaissance des bonnes pratiques en matière de communication positive via la process com
- Se connaître en tant que communicant dans les situations de conflit et savoir gérer ses réactions
- Comprendre les mécanismes de la mécommunication et anticiper les conflits
- Savoir rétablir la communication avec des interlocuteurs différents, en cas de conflits ou de désaccords



PROGRAMME

DÉBRIEFING DE L'EXERCICE SUR LES BESOINS PSYCHOLOGIQUES

TRAINING ET EXERCICES

- Rappel sur le processus de communication et les leviers de la communication positive : jouer avec les notions de base/phase, besoin, canal et perception

COMPRENDRE LES COMPORTEMENTS SOUS STRESS

- Les drivers, les mécanismes d'échec et les « masques » associés
- Les 3 degrés de stress
- Reconnaître les manifestations et les impacts du stress négatif chez soi et chez les autres

GÉRER LES SITUATIONS DE TENSION, MÉCOMMUNICATION, DÉSACCORD, CONFLIT

- Identifier les sources d'incompréhensions relationnelles et les zones de mé-communication
- Reconnaître les manifestations positives ou négatives des besoins psychologiques de son interlocuteur/réagir de façon constructive
- Identifier les comportements inefficaces dans les situations de conflits
- Savoir se rendre disponible aux autres et intégrer les attentes de ses interlocuteurs pour développer une communication constructive, désamorcer les situations conflictuelles
- Utiliser le canal de communication adapté
- Se mettre en phase
- Aider son interlocuteur à sortir de sa zone de stress

