

Communiquer en situation de tension

LES COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES :

Assertivité, Communication non-violente

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public en groupe de pairs

L'ENJEU :

Maintenir une relation positive malgré une situation de tension

PRÉ-REQUIS

Salariés maîtrisant leur environnement professionnel, un outil de webconférence et la navigation sur internet

OBJECTIF PÉDAGOGIQUE

Etre capable, en situation de tension, de s'exprimer posément en tenant compte de soi et de l'autre, sans jugement

MÉTHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES

Session par groupe de 4 à 6 pairs (sans enjeu hiérarchique entre eux).

S'appuyant sur les méthodes des projets, cas réel et coaching, la formation est animée et tutorée à distance par un Coach pédagogue.

ORGANISATION, PROGRAMME ET CONTENU

La formation se déroule, **sur 8 semaines**, comme suit :



Elle est constituée de :

- apports théoriques et méthodologiques sur les « stratégies de survie », l'assertivité, les techniques et outils de communication assertive (dont DESC)
- réalisation d'un diagnostic de son propre mode de réaction sous stress
- mises en situations réelles à distance
- définition d'un plan de progrès et d'un plan d'actions post-formation

A L'ISSUE DE LA FORMATION

L'apprenant a acquis les principes et outils clés. Il/elle saura :

- analyser ses attitudes et émotions sous stress
- utiliser une méthode de communication non violente
- échanger de façon assertive et constructive

ENCADRANTS & ACCOMPAGNANTS PÉDAGOGIQUES

Nos Coachs pédagogiques assurent l'animation des séquences prévues au programme hors duos de pairs.

- Laure BRUANT - Formatrice et Coach certifiée (auparavant libraire FNAC puis resp. formation dans plusieurs enseignes de la grande distribution)
- Catherine PONZANO - Formatrice et Coach certifiée (auparavant agent d'escala puis manager d'équipes commerciales, resp. formation puis recrutement puis développement managérial dans le transport aérien)

ORGANISATION & SUPPORT APPRENANT

Chaque apprenant reçoit une invitation pour la session assurée sur une solution de webconférence. Ils accèdent à un parcours digital, support de la formation. Les Coachs pédagogiques répondent aux questions des apprenants par mail ou appel téléphonique sous 48h.

ASSISTANCE TECHNIQUE

L'assistance interne Entreprise est sollicitée si les problèmes sont en lien avec la connexion internet ou le poste de travail. En cas d'utilisation de nos parcours digitaux Abby, un support technique est disponible de 9h à 18h par mail ou téléphone.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'apprenant répond à un questionnaire en entrée de formation. Celui est analysé en individuel avec le Coach pédagogue. A l'issue du 2e rendez-vous individuel, l'apprenant définit son plan d'actions post-formation et reçoit son évaluation de sortie de formation. Une évaluation à froid est réalisée à + 3 mois.

DURÉE DE LA FORMATION ET MODALITÉS D'ORGANISATION

- Durée globale estimée : sur 8 semaines, 12h dont 8h de **formation tutorée à distance** et minimum 4h de travail personnel
- Dates et horaires de la formation : à fixer avec l'Entreprise

Formation tutorée à distance, accessible aux personnes à mobilité réduite