

Formation

« S'affirmer pour mieux communiquer avec son entourage professionnel »

(Hiérarchie, collègues, clients)

OBJECTIFS

- Comprendre son type de personnalité et son type de communication privilégiée
- Maîtriser les fondamentaux de la communication
- Identifier les freins à la communication.
- Savoir se positionner dans la relation. Développer son assertivité
- Savoir gérer les conflits au sein de l'équipe ou avec un client possédant une personnalité difficile
- Développer la communication d'équipe, la motivation collective et la cohésion de groupe

COMPETENCES

- Être capable d'identifier les caractéristiques dominantes des différents types de personnalité
- Savoir adapter sa communication en fonction du type de personnalité de son interlocuteur
- Maîtriser les fondamentaux de la communication.
- Identifier son type d'intervention préférée
- Développer ses compétences en écoute active
- Comprendre les distorsions cognitives
- Savoir faire un feed back efficace
- Découvrir les techniques de gestion de conflit

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Salariés de clinique vétérinaires : Vétérinaires salariés, Auxiliaires spécialisées vétérinaires (ASV) ou secrétaires

FORMAT et DUREE

8 séances de 1h30 en collectif soit 12H de formation.
Formation réalisée à distance en visioconférence

PROGRAMME

MODULE 1 : LES DIFFERENTS TYPES DE PERSONNALITE

- Typologie des différents types de personnalités à travers l'outil DISC : leur style de communication privilégiée, leur façon de collaborer et leurs émotions favorites
- Identifier son type de personnalité et son style de communication privilégiée

- Comment communiquer avec les autres types de personnalité.

MODULE 2 : LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION

- Les composantes de la communication
- Qu'est-ce que la congruence ?
- Maîtriser la signification de la gestuelle : les gestes ouverts et les gestes fermés
- Développer l'écoute active : questionner, reformuler

MODULE 3 : DEVELOPPER DES RELATIONS DE COOPERATION

- Les 6 modes d'intervention préférés de PORTER
- Les positions de vie
- L'empathie : Apathie et antipathie, sympathie et empathie
- Les 4 axes de la relation saine: Donner recevoir demander refuser

MODULE 4 : LES TECHNIQUES AVANCEES DE LA COMMUNICATION

- L'assertivité : Attaque, fuite, manipulation et assertivité
- Le DESC
- Faire des feed-back, recadrage
- Techniques de gestion de conflit

METHODE PÉDAGOGIQUE

La méthode pédagogique en visioconférence alternera :

- des apports théoriques,
- des prises de recul et diagnostic
- des mises en pratique
- Des questionnaires et quizz

Toutes les informations et supports sont mis à disposition sur une plateforme de partage.

INTERVENANT

Formation animée par un associé du cabinet TAOLIA : formateur mais aussi consultant en management et Coach