

# Communication interpersonnelle & assertivité



## Objectifs de la formation

- Connaître son mode de communication favori, ses atouts et ses limites
- S'affirmer dans les relations interpersonnelles sans heurter ses interlocuteurs
- Savoir exprimer une demande, dire non et réclamer avec tact
- Gagner en confiance en soi pour faire face avec assurance aux situations délicates quotidiennes

## Programme

### Intégrer les mécanismes de base de la communication interpersonnelle

- Les 3 canaux de la communication et leurs poids respectifs
- L'importance des émotions dans la communication
- Différencier les faits, les opinions et les sentiments

### Mieux se connaître pour mieux communiquer

- Autodiagnostic sur l'assertivité
- Les 4 préférences comportementales : fuite, attaque, manipulation et assertivité
- Caractéristiques, avantages et inconvénients de chaque attitude
- Distinction entre les intentions et les comportements
- Les outils de l'assertivité : l'écoute active

### Gérer les situations délicates

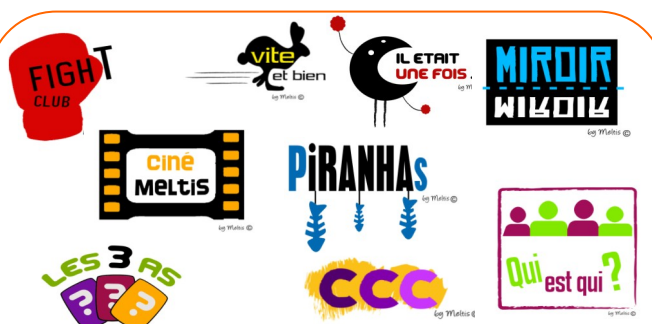
- Comprendre son mode de fonctionnement face aux situations délicates : stress, conflits...
- Identifier les comportements refuges et inefficaces
- Adopter une posture adéquate dans une situation délicate
- Désamorcer l'agressivité, faire réagir son interlocuteur, contourner les tentatives de manipulation

### Savoir dire non : quand, pourquoi et comment ?

- Les freins habituels au refus
- Les techniques qui fonctionnent pour savoir dire non
- Combattre ses propres résistances

### Les comportements efficaces dans des situations récurrentes :

- Réclamer sans conflits avec la méthode DESC
- Répondre à une réclamation avec la méthode PERC
- Accepter les critiques et les rendre constructives



Les boosters pédagogiques Meltis,  
l'assurance d'une formation motivante !

Réf. : EFCOMIN

Durée : 2 jours

Tarifs :

Paris : 1090 € HT

Toulouse : 780 € HT



Pour plus d'informations ou pour vous inscrire à cette formation contactez Delphine LE DANTEC au **0810.110.800** (coût d'un appel local).

[Formation-inter@meltis.fr](mailto:Formation-inter@meltis.fr)