

---

# PROGRAMME DE FORMATION

## Communication assertive

### Améliorez vos relations professionnelles

---

#### Objectif de la formation

Développer son assertivité pour créer les conditions favorables d'une collaboration avec ses équipes, ses pairs, son manager et favoriser la co-construction, la performance.

#### Méthode d'évaluation des acquis

Les exercices de mise en situation, à chaque module du programme, vont permettre au formateur d'évaluer les acquis grâce à une écoute active : il identifiera le vocabulaire utilisé, l'orientation des décisions prises et la capacité d'analyse de la situation, pour soi et pour les autres.

#### Accessibilité

Pour toute demande d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation...) : nous contacter.

#### Lieu de formation

Présentiel (dans vos locaux ou autre lieu à définir) ou à distanciel.

#### Prérequis

Occuper une fonction managériale ou promotion d'une fonction managériale à venir ou occuper une fonction de project manager

## Public visé

Toute personne ayant une fonction managériale ou une fonction de project manager ou accédant dans les 3 prochains mois à une fonction managériale et pour laquelle la résolution des conflits et l'affirmation de soi sont essentielles pour mener à bien sa mission.

## Durée

14 h

## Tarif intra

Sur devis

## Moyens pédagogiques

Questions de réflexion, en individuel et en sous-groupes ; mises en situation et cas pratiques pour mettre en application les nouveaux outils ; partages d'expériences en groupes, plan d'action personnalisé à la fin de la formation.

Partages de documents pédagogiques entre chaque module pour relire et intégrer les concepts évoqués.

## Programme détaillé

### Jour 1 – Matin

#### 1- Faire le point sur les situations stressantes et conflictuelles

- Identifier les situations stressantes
- Identifier les freins à une bonne communication
- Comprendre le comportement de vos collaborateurs et le vôtre lors des situations conflictuelles
- Comprendre les avantages et les risques des différents comportements possibles face aux conflits

#### 2 - Maîtriser les bases de l'affirmation de soi

- Définir l'assertivité et ses avantages
- Apprendre la théorie sur la communication non violente
- Comprendre les interactions entre les personnes grâce au triangle dramatique de Karpman et grâce aux Etats de Moi (Analyse Transactionnelle)

## Jour 1 - après-midi

---

### Savoir reconnaître ses émotions

- Savoir distinguer les différentes émotions
- Comprendre la différence entre une émotion et une interprétation
- Se connecter à son corps afin d'utiliser l'intelligence émotionnelle pour résoudre les conflits, grâce aux exercices corporels
- Apprendre à dire ce que vous ressentez

### Émettre une critique qui soit entendue

- Apprendre pourquoi la critique constructive est utile
- Identifier les critiques non constructives que nous pouvons faire aux autres
- Savoir émettre une critique efficace, qui est entendue et qui améliore la situation, avec la CNV
- Exercice collectif grâce aux mises en situation et retours collectifs

## Jour 2 – matin

---

### Faire face à une critique

- Comment répondre à une critique agressive
- Comment accepter et répondre à une critique fondée
- Comment entendre et se défendre face à une critique infondée
- Exercice collectif grâce aux mises en situation et retours collectifs

## Jour 2 - après-midi

---

### Être capable de motiver et d'engager son équipe

- Comprendre les bienfaits de la reconnaissance
- Savoir communiquer sa reconnaissance pour motiver et guider l'équipe
- Exercice collectif grâce aux mises en situation et retours collectifs