





Programme de la formation

Muscler son Assertivité avec ses clients, ses collègues, sa hiérarchie

-  Mixte sur site et à distance
-  14 heures sur 2 jour(s)
-  Tout public · De 1 à 8 participants
-  960 € HT / 1 152 € TTC par participant

Description courte

L'assertivité joue un rôle crucial dans l'amélioration des relations professionnelles, qu'elles soient avec des collègues, des clients ou des membres de sa hiérarchie.

Elle permet de trouver un équilibre entre la soumission et l'agressivité, favorise des interactions respectueuses, une meilleure confiance en soi et une performance collective accrue.

Les participants apprendront à s'affirmer tout en respectant leurs interlocuteurs.

Profil des participants

- Collaborateurs souhaitant améliorer leurs relations professionnelles
- Managers confrontés à des situations de désaccords et de tensions
- Professionnels de la Relation Client souhaitant améliorer leur communication

Prérequis

Pas de prérequis

Objectifs

Les objectifs de cette formation sont de :

1. Favoriser des relations saines et respectueuses
2. Apprendre à exprimer ses besoins et opinions de manière claire et respectueuse.
3. Renforcer sa confiance et son estime de soi

Aptitudes et compétences visées / attestées

A l'issue de cette formation, le/la stagiaire sera capable de :

- Identifier ses propres réactions et impacts pour pouvoir s'ajuster
- S'affirmer de manière assertive et avec ses différents interlocuteurs (pairs, supérieurs, clients)
- Maîtriser des techniques pour poser des limites et défendre son point de vue sans agressivité
- Gérer des tensions relationnelles grâce à une posture équilibrée

CADRES

EN MISSION

Contenu

1. Identifier son propre style de communication

- o Identifier son positionnement dans ses relations professionnelles (autodiagnostic)
- o Définir et différencier : passivité, agressivité, manipulation et assertivité
- o Distinguer les freins et les obstacles à l'affirmation de soi

2. Connaître les composantes de la posture et de la communication assertive

- o Distinguer l'empathie de l'apathie/ la sympathie/ l'antipathie
- o Différencier les registres de la communication avec le FOS
- o Evaluer les bénéfices personnels et professionnels d'une communication assertive

3. S'affirmer avec souplesse et fermeté

- o Exprimer un désaccord ou un besoin sans agressivité avec le DESC.
- o Poser une limite : dire non sans culpabiliser
- o Pratiquer une écoute active efficace
- o Gérer les objections et les critiques avec calme et sérénité

4. Renforcer son assertivité dans les échanges délicats ou difficiles

- o Réguler ses émotions et composer avec celles de son interlocuteur
- o Développer un leadership positif et constructif
- o Élaborer son plan d'action personnel pour intégrer l'assertivité dans son quotidien

Pédagogie et organisation

- Vidéos et extraits de films
- Questionnaires/Quiz
- Exercices ludiques et créatifs
- Debriefing/ Réflexivité/Feed-backs
- Jeux de rôles /théâtre Forum/Mise en situation sur des cas réels (avec collègues, clients ou sa hiérarchie)

Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

La formatrice évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de Quizz, exercices, mises en situation, travaux pratiques...

Chaque participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Mode de validation

Attestation de fin de formation

Financements possibles

En intra : sur devis

En inter : 960,00 € HT/participant

Fonds privés, FIFPL, AGEFICE, OPCO et autres fonds publics

Modalités et délai d'accès

Formation en distanciel synchrone avec la plateforme Teams
Inscription obligatoire au minimum 7 jours ouvrés avant le début de la formation.

Dates : sur demande ou date de rentrée : 22 et 23 septembre (9 h-17h)

Référent handicap

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : *(mise en place de compensation...)*

Contact : Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / nadiahadjeri@cadresenmission.com

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : *(mise en place de compensation...)*

Contact : Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / nadiahadjeri@cadresenmission.com

Intervenant

Jeanne JOUAULT-LABLEE :

Coach certifiée RNCP (diplôme DESU coaching Paris VIII 2008)

Formatrice depuis 15 ans en direct, Organismes de Formation et cabinets RH en Vente /Communication /Management

Certifiée ENSIZE en Agilité relationnelle avec la méthode DISC (typologie des couleurs)

Secouriste PSSM (Premiers Secours en Santé Mentale)

Formée à la Communication Non Violente (Association française de la CNV)

Bénévolat : Ecoutante SOS AMITIE