





### Programme de la formation

## Développer son assertivité ou comment s'affirmer avec bienveillance et respect d'autrui

-  En groupe sur site
-  9 heures sur 1,5 jour(s)
-  Tout public · De 5 à 18 participants
-  1 550 € HT / 1 860 € TTC par participant

### Description courte

S'affirmer, exprimer son point de vue, apaiser des tensions, sans faire preuve ni d'agressivité, ni de passivité, lorsque l'on est dans une fonction en relation avec du public, n'est pas chose aisée. Cela demande des compétences et des qualités essentielles. Cette formation donnera les clefs à vos collaborateurs pour s'affirmer et favoriser un dialogue constructif avec son entourage professionnel.

### Profil des participants

Toute personne souhaitant s'affirmer et travailler sereinement avec son environnement professionnel

### Prérequis

Aucun pré-requis

### Objectifs

A l'issue de la formation, les stagiaires auront acquis les savoirs leurs permettant de :

- Comprendre le rôle et l'importance de la communication dans les relations au travail
- Comprendre sa personnalité, et sa manière de communiquer
- Acquérir les méthodes pour s'affirmer, savoir dire les choses et se faire entendre
- Utiliser les outils de la communication non violente ou assertivité afin de prévenir et désamorcer les tensions, les conflits et les incompréhensions.

### Aptitudes et compétences visées / attestées

Développer une bonne connaissance de soi, de ses déclencheurs de stress, de ses points forts et point faibles

Analyse de sa capacité d'empathie

Capacité à adapter sa perception au profil de personnalité de son interlocuteur

Développer ses capacités d'écoute

Faire preuve d'assertivité en utilisant le DESC

### Contenu

#### Module 1 : Les grands principes de la communication

- Comprendre le processus de communication
- Le verbal, le paraverbal et le non verbal
- Les règles de base de la communication interpersonnelle
  - Repérer son style communicateur
  - *Exercice : autodiagnostic de son style de communicant*

*Restitution et retour d'expériences*

#### Module 2 : Les obstacles liés à l'émetteur et au récepteur

- Prévenir et anticiper le conflit : détecter les signaux d'alarme
- Identifier ses propres comportements pouvant alimenter les conflits
- Maîtriser ses émotions et canaliser son stress
- Comprendre le mécanisme des Jeux Psychologiques, manipulations et jeux de pouvoirs: le triangle de Karpman (Sauveur, Persécuteur, Victime)

#### Module 3 : Boîte à outils de l'assertivité, ou comment prévenir et gérer les conflits

L'assertivité : mais de quoi parle-t-on ?

- Mesurer ses points forts assertifs
- Repérer les 3 conduites inefficaces : passivité, agressivité et manipulation

*Exercice : quel est mon comportement privilégié en situation tendue ?*

Comment ne pas tomber dans une de ces attitudes et la remplacer par l'assertivité

- Pratiquer **l'écoute active**: les outils pour comprendre la perception de ses interlocuteurs
- Le questionnement
- La reformulation
- Les silences
- **L'expression d'une critique avec la méthode « DESC »**
- Comment bien formuler une critique recevable en respectant des étapes clés et respecter les règles de l'art
- Évaluer les actes et ne pas juger les personnes
- Différencier faits et opinions
- **Comment formuler une demande :**
- Les caractéristiques d'une demande ou d'un objectif acceptable
- **Savoir dire non**
- Comment trouver une solution acceptable pour tous en assumant son « non » et donner du poids à ses « oui »
- Expliquer sans se justifier
- Faire face aux objections
- **Gérer et accepter une critique justifiée**
- Comment transformer une critique en opportunité d'amélioration

# CADRES

## EN MISSION

- **Gérer une critique injustifiée**
- Écouter et réagir à l'agressivité, au mécontentement ou à la déstabilisation

*Mises en situation pratiques selon les cas demandés par les stagiaires*

### Pédagogie et organisation

Nos méthodes pédagogiques tiennent compte des caractéristiques du public, des contraintes liées au travail des participants ainsi que des particularités environnementales de leur métier. La préoccupation du formateur est de se centrer sur les situations rencontrées par les participant(e)s et d'y apporter des réponses concrètes et appropriées.

Les références à la théorie viennent en appui.

Cette formation est basée sur une pédagogie active, chaque participant étant activement sollicité, soit pour les mises en situation, soit pour les débriefings.

Support pédagogique transmis informatiquement.

### Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

- Avant la formation : Test de positionnement pour vérification des pré-requis
- Après la formation : Evaluation des acquis

# CADRES

## EN MISSION

| Connaissances ou compétences   | Modalités d'évaluation           | Critères d'évaluation                                      |  |
|--|----------------------------------|--|--|
| Ai-je une bonne connaissance de moi, de mes déclencheurs de stress, de mes points forts et point faibles | Exercices d'analyse d'un conflit | Analyse des résultats                                      |  |
| Analyse de sa capacité d'empathie  | Analyse d'un conflit             | Debriefing collectif de l'exercice pour chaque participant |  |
| Capacité à adapter sa perception au profil de personnalité de mon interlocuteur                          | Exercices , jeux de rôles        | Corrigé des exercices et Debriefing collectif              |  |
| Développer ses capacités d'écoute  | Jeu du débat                     | Debriefing collectif de l'exercice                         |  |
| Faire preuve d'assertivité en utilisant le DESC  | Exercices, jeux de rôles         | Corrigé des exercices et Debriefing collectif              |  |

- Evaluations à chaud des stagiaires.

### Mode de validation

Attestation individuelle de fin de formation

### Financements possibles

OPCO

### Modalités et délai d'accès

**Conditions d'accueil :** Envoi de la convocation avec programme, règlement intérieur applicable aux stagiaires et annexe « Conditions sanitaires COVID-19 ».

**Délai d'accès :** Au plus tard 7 jours avant la date de début de la formation

### 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](mailto:nadiahadjeri@cadresenmission.com)

**Siège social** 144 Rue Paul Bellamy - 44000 NANTES

SAS au capital de 1 000 000 € - SIRET 424 151 678 00051 - 02 51 84 95 55 - [contact@cadresenmission.com](mailto:contact@cadresenmission.com)  
 Numéro d'enregistrement de formation : 52 44 03429 44 auprès du Préfet de la Région Pays de la Loire

### Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Possibilité d'accès aux personnes en situation de handicap

### Intervenant

- Consultante Formatrice RH / Psychologue du Travail
- Formatrice coach certifiée Process Communication
- Référencée IPRP : Intervenante en Prévention des Risques Psychosociaux
- Quinze années d'expérience en tant que Consultante Formatrice RH
- Deux années en tant que Gestionnaire RH/Responsable du Recrutement en Industrie
- Interventions pour différents secteurs d'activité : l'industrie, le médico social, le BTP, le transport, les administrations, la banque, l'assurance

### Évaluations

10 inscriptions depuis le 13/10/2022

Taux d'acquisition des compétences :  80 % (9 évaluations)

Satisfaction des apprenants :  4.6/5 (9 évaluations)