

Communiquer avec assertivité

Description

Vous êtes confronté à des échanges parfois tendus avec vos collègues, votre hiérarchie ou les clients. Vous avez envie de vous affirmer sans empiéter sur les autres, de désamorcer les tensions, de mieux gérer vos émotions tout en maintenant de bonnes relations professionnelles. Cette formation vous donne les clés et les méthodes pour un cadre clair, exprimer vos besoins avec justesse, écouter activement et adopter une posture à la fois ferme et respectueuse. Un temps pour prendre du recul, développer votre assertivité et gagner en sérénité dans vos échanges professionnels.

Informations pratiques

Durée	2 jours (présentiel)
Modalités	Présentiel, Intra-entreprise
Public cible	Tout agent souhaitant communiquer avec assertivité — en face-à-face, au téléphone ou en visio — et renforcer sa posture dans ses relations professionnelles.
Tarifs	3200€ HT - Présentiel

Objectifs

- Connaître les principes de la communication professionnelle
- Identifier ses axes de progression
- Apprendre et s'exercer à l'assertivité
- Appliquer l'analyse transactionnelle pour adopter un positionnement adulte
- Gérer stress et émotions au moment où elles surviennent

Programme détaillé

Les principes de la communication professionnelle

- Rappels des fondamentaux et des obstacles
- Situations-types : entretien, réunion, échanges numériques (chat, email, visio)

Autodiagnostic des attitudes verbales et non verbales

- Identification de vos postures actuelles : jugement, enquête, soutien...
- Adapter sa posture selon le contexte
- Regard, voix, posture, gestes

Renforcer son assertivité

- Définir assertivité vs passivité, agressivité, manipulation
- Réaliser votre autodiagnostic d'assertivité
- Appliquer la méthode DESC en cas de conflits ou refus
- Écoute active et reformulation

Mettre en place une analyse transactionnelle

- Utiliser l'analyse transactionnelle (états du moi, positions de vie) pour soutenir des échanges adultes
- Savoir dire « non », poser des limites, exprimer un désaccord

Gestion du stress et des émotions

- Identifier émotions et leur impact
- Techniques de respiration et relaxation rapide en situation
- Construire un plan de régulation émotionnelle individuel

Approche pédagogique

- Apports ciblés
- Echanges entre pairs et analyse de situations vécues
- Jeux de rôles & mises en situation
- Élaboration d'un plan d'actions personnel de progression

Modalités d'évaluation

- Recueil d'attentes et analyse des besoins (avant la formation)
- Observation et évaluation des mises en situation
- Retour croisé sur les pratiques

Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.