

Intitulé de la formation **Développer son assertivité**

Domaine Management – Compétences relationnelles

Version 01/2024

Éligible CPF Non Oui

Objectifs

Objectif de la formation

Utiliser une communication assertive permet d'exprimer son propos, d'être compris par son interlocuteur qui lui-même se sentira respecté.

Objectifs pédagogiques (Être capable de...)

- S'affirmer dans sa vie professionnelle en maîtrisant les outils de l'assertivité,
- Développer sa confiance en soi et contrôler ses émotions,
- Améliorer ses relations avec ses collègues, sa hiérarchie et/ou ses collaborateurs.

Durée : 2 j de formation **Modalité :** Présentiel **Effectif :** De 3 à 10 personnes
soit **14h par stagiaire**

Accessibilité Pour les personnes en situation de handicap, en amont de la formation, nous contacter afin de déterminer les aménagements à adapter.

Public concerné

- Tout public en situation professionnelle

Prérequis et niveau d'entrée

- Aucun

Moyens et méthodes pédagogiques

- En début de formation, le formateur validera les attentes de chaque bénéficiaire pour une adaptation éventuelle.
- Retour du questionnaire préalable d'analyse des besoins,
- Les propositions se font à partir des réalités professionnelles des participants,
- Apports théoriques illustrés par des éléments concrets de la vie professionnelle,
- Applications pratiques aux situations proposées par les participants,
- Création d'outils de communication personnalisés,
- Atelier vidéo de mises en situation et d'étude de cas,
- Support de formation.

Évaluation

De la satisfaction du module par le stagiaire

- Questionnaire écrit

Des acquis du stagiaire

Type d'évaluation :

- Questionnaire écrit

Barème d'évaluation :

- Acquis (plus de 80% de réponses exactes)
- En cours d'acquisition (de 50 à 79%)
- À consolider (moins de 50% de réponses exactes)

Qualité et profil de l'animateur

- Animateur spécialisé intervenant pour le compte de CAMPUS XII^e AVENUE

Sanction de la formation

- **Attestation individuelle d'assiduité et de fin de formation**

Contenu de formation

½ JOURNEE N°1

TOUR DE TABLE PRESENTATION ET ATTENTES ET EXPOSE DE LA SYNTHESE DES ATTENTES EXPRIMEES DANS LE QUESTIONNAIRE PREALABLE

- Validation des objectifs par le groupe



Sous l'égide du Conseil Régional et de l'Agefiph, notre organisme de formation a signé la charte pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

EESC BUSINESS CAMPUS 12 - CAMPUS XII^e AVENUE
N° déclaration d'existence : 76 12 01010 12 - **SIRET :** 900 038 167 00012
Siège social : CAMPUS XII^e AVENUE Cité de l'Entreprise et de la Formation
 5 rue de Bruxelles BP 3349 12033 RODEZ Cedex 9
Site de Rodez : 5, rue de Bruxelles - **Site de Millau :** 38 boulevard de l'Ayrolle
Tél : 05 65 77 77 00 **Mail :** fpc@campus12avenue.fr **Web :** www.campus12avenue.fr

Programme de formation

L'ASSERTIVITE UN OUTIL FACILITATEUR DES RELATIONS DANS L'ENTREPRISE

- Les spécificités de la communication professionnelle
- Les caractéristiques de la communication **assertive**
- Les entraves à l'assertivité dans les relations hiérarchiques et transversales dans une entreprise
 - **Création d'un outil personnalisé : lister les entraves à l'assertivité dans certaines situations critiques et mettre en place des solutions.**

½ JOURNEE N°2

L'ASSERTIVITE EXPRIMEE DANS LE LANGAGE VERBAL

- La congruence, définition et identification de ses propres indicateurs de non-congruence
- Identifier ses sentiments, oser et savoir les exprimer dans un cadre professionnel
- Adopter les règles de la communication orale
- Le choix des mots et la gestion de la voix : débit, rythme, intonation et volume
- Définir les fondamentaux de l'argumentation et de l'objection (savoir répondre aux objections)
- Formuler clairement une demande ou un refus dans le respect de son interlocuteur
- Critiquer avec bienveillance et complimenter, construire son propos pour qu'il soit entendu par la personne concernée

EVALUATION DES ACQUIS DES CONCEPTS PAR QCM

½ JOURNEE N°3

TOUR DE TABLE DES ATTENTES POUR CE DEUXIEME JOUR

SYNTHESE DU QCM ET RETOUR SUR LES CONCEPTS NON ACQUIS OU ACQUIS PARTIELLEMENT

LES ENTRETIENS FORMELS ET INFORMELS

- Appréhender les différents types de questions : objectifs, avantages et inconvénients
- Intégrer la notion de méta modèle dans l'assertivité
- Maitriser l'écoute active, l'écoute passive, l'écoute silencieuse
- Mise au point sur le principe de synchronisation, un pas vers une communication réussite
- Initiation à la structure de la communication dans l'hypnose conversationnelle (il ne s'agit pas de manipuler mais de structurer ses phrases pour faciliter la compréhension et la créativité)
 - **Compléter l'outil personnalisé : qu'est-ce que je veux ou dois changer / les réponses ou les pistes de solution**

½ JOURNEE N°4

DONNER DU SENS A LA COMMUNICATION NON VERBALE GRACE A L'ASSERTIVITE

- Savoir observer les regards des autres et les gestes qui parlent
- Être capable de donner une suite utile à ces expressions non verbales
- Connaître les postures à adopter, les attitudes à éviter et les points à travailler
- La gestion de l'espace ou le principe de la proxémique

EVALUATION DES ACQUIS PAR MISE EN SITUATION

Contact formation

<input type="checkbox"/>	Lionel DÉLÉRIS – 05 65 75 56 99 – l.deleris@campus12avenue.fr	Site de Rodez – intra et sur-mesure
<input type="checkbox"/>	Anne JEANJEAN – 05 65 59 59 03 – a.jeanjean@campus12avenue.fr	Site de Millau – inter, intra et sur-mesure
<input type="checkbox"/>	Céline LONGUET – 05 65 75 56 77 – c.longuet@campus12avenue.fr	Site de Rodez – inter
<input type="checkbox"/>	Amélie MOULY – 05 65 75 56 84 – a.mouly@campus12avenue.fr	Site de Millau – intra et sur-mesure



 Sous l'égide du Conseil Régional et de l'Agefiph, notre organisme de formation a signé la charte pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

EESC BUSINESS CAMPUS 12 - CAMPUS XII^e AVENUE
N° déclaration d'existence : 76 12 01010 12 - **SIRET :** 900 038 167 00012
Siège social : CAMPUS XII^e AVENUE Cité de l'Entreprise et de la Formation
 5 rue de Bruxelles BP 3349 12033 RODEZ Cedex 9
Site de Rodez : 5, rue de Bruxelles - **Site de Millau :** 38 boulevard de l'Ayrolle
Tél : 05 65 77 77 00 **Mail :** fpc@campus12avenue.fr **Web :** www.campus12avenue.fr