

# Communication assertive

## Mieux communiquer pour mieux collaborer

*Manager, collaborateur, vous rêvez de relations harmonieuses au travail, d'échanges constructifs et sincères. Malgré vos efforts, vous avez des difficultés à trouver la bonne façon de communiquer. Vous vous sentez soit trop permissif soit trop agressif.*

*Cette formation vous donnera des outils concrets pour exprimer, dans le cadre professionnel, vos idées et points de vue avec sérénité et authenticité.*

### Durée : 17.5 heures (2.5 jours)

- 2 jours en salle virtuelle ou réelle, espacés d'un mois
- 3,5 heures de travail autonome sur plate-forme digitale

### Prérequis

- Travailler en équipe
- Disposer d'une connexion Web
- Disposer d'une connexion qualitative

### Profils des stagiaires

- Tout collaborateur ou manager soucieux d'harmoniser ses rapports professionnels

### Participants

**Formation INTRA** - Entre 2 et 10 personnes

## Objectifs pédagogiques

- Décrire les mécanismes de la communication interpersonnelle
- Définir la communication assertive et s'évaluer
- Employer les fondamentaux de la communication assertive : écoute active, reformulation, fait-émotion
- Formuler et recevoir une demande d'un supérieur ou d'un collègue
- Gérer les situations critiques : dire non, faire face à l'agressivité

## Contenu de la formation

- Décrire les mécanismes de la communication interpersonnelle
  - Expliquer le cadre de référence, les interprétations de l'autre
  - Reconnaître les 7 perturbateurs de la communication
  - Expliquer le rôle de la communication non verbale
- Définir la communication assertive
  - Reconnaître les 4 formes de communication
  - Evaluer sa propre assertivité, ses forces et fragilités en matière de communication
  - Lister ses composantes fondamentales sur le fond et la forme
- Utiliser les fondamentaux de la communication assertive

## ANAGRAMME

4 avenue des Millières  
31280 Drémil-Lafage  
Email: abd@anagramme-formation.fr  
Tel: 0688903988



- Pratiquer l'écoute active
  - Reconnaître et employer les différentes formes de reformulation
  - Distinguer fait - émotion - opinion
  - Développer un vocabulaire positif et adapté à la vie professionnelle
- 
- Formuler une demande assertive
    - Lister les éléments indispensables d'une demande assertive
    - Employer la méthode OSBD
    - Développer un vocabulaire émotionnel simple et concret
  
  - Gérer les situations délicates
    - Dire non sans entacher la relation
    - Répondre aux questions et objections en toute sérénité avec ARE
    - Faire face au dénigrement, à l'agressivité
    - Evacuer le stress émotionnel

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

L'équipe Anagramme Formation est constituée de formateurs expérimentés, ayant à minima 15 ans d'expérience en entreprise dans leur domaine d'intervention.

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés et mis à disposition
- Etude de cas concrets
- Quiz et test en salle
- Plate-forme e-learning

### Modalités pédagogiques

Formation mixte

### Modalités d'évaluation

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaire d'évaluation de la formation
- Certificat de réalisation de l'action de formation

### Délai d'accès

15 jours à 6 mois suivant la demande d'intervention

**ANAGRAMME**

4 avenue des Millières  
31280 Drémil-Lafage  
Email: [abd@anagramme-formation.fr](mailto:abd@anagramme-formation.fr)  
Tel: 0688903988

**Accès Handicapés**

Pour toute demande spécifique, nous contacter

**Investissement**

**Prix pour l'action de formation**

4500 € HT

**Contact**

Pour toute demande

[abd@anagramme-formation.fr](mailto:abd@anagramme-formation.fr)

Mise à jour : 04/01/2024