

## Formation Les Clés de la communication assertive

### Présentation

Le monde change, les mutations deviennent permanentes, ce qui crée de l'inconfort pour certains, de l'excitation pour d'autres et parfois de l'incompréhension entre les personnes.

L'incompréhension, le flou, les tensions peuvent provoquer l'homéostasie, mettant en danger la bonne réussite, ou le bon déroulement d'un projet.

C'est pourquoi il est nécessaire d'aider les hommes et les femmes qui constituent une équipe projet à mieux travailler et vivre ensemble, et cela passe par : une bonne compréhension de soi, de l'impact de sa personnalité sur son leadership et sa relation à l'autre.

Cette formation offre la possibilité de développer des compétences relationnelles :

- Prendre conscience de l'impact de ses comportements dans la relation
- Construire une relation saine avec ses coéquipiers
- Développer ses compétences dans la résolution de conflits
- Approfondir la connaissance de soi

Durée : 15,00 heures (2 jours)

Tarif INTRA : Nous consulter

### Objectifs de la formation

Cette formation vise à avoir une meilleure compréhension de ce qui se joue dans une relation, pour adopter un comportement plus ouvert et utiliser la communication directe dans une posture adéquat.

Les objectifs opérationnels sont :

- Savoir comprendre les enjeux et les mécanismes de la communication interpersonnelle
- Savoir clarifier ce qui se passe chez soi
- Savoir désamorcer les conflits afin de pouvoir communiquer efficacement



- Savoir gagner en assertivité pour aller vers une communication efficace

## Prérequis

- Identifier une ou plusieurs situations difficiles dans le quotidien en termes de communication sur lesquelles vous souhaitez vous améliorer

## Public

Ce parcours s'adresse à toute personne ayant besoin de développer sa posture et sa capacité d'influence :

- Membres d'une équipe
- Manager
- Leader de projet

## Programme de la formation

### MATi1 : Module d'apprentissage tutoré individuel

#### 1. A. Dossier préparatoire à travailler individuellement, à télécharger depuis votre espace apprenant

- Je précise mon rôle dans l'organisation
- Je définis mes besoins de formation
- Je propose une situation caractéristique de mon métier

*A renvoyer à votre formatrice ou à laisser dans votre espace apprenant au plus tard 8 jours avant le début de la formation.*

### Préparation en e-learning

#### 1.B. Questionnaire

- Questionnaire de personnalité pour découvrir sa position de vie favorite grâce à son egogramme

### Jour 1 en présentiel

#### 2.A. Mieux se connaître pour mieux communiquer

- Comprendre les enjeux et les mécanismes de la communication interpersonnelle
- Comprendre ce qui se joue dans certaines relations et l'influence de sa posture dans la situation.

- Appréhender la notion de communication avec nos différences

*Travaux pratiques : échange, partage et retour d'expérience, nourrissons-nous de nos différences.*

## **2.B. Analyser ses forces et ses limites dans la relation à l'autre**

- Introduction à l'analyse transactionnelle
- Mieux se connaître pour mieux communiquer
- Clarifier ce qui se passe chez moi dans la relation à l'autre : les états du moi
- Renforcer la confiance en soi pour gagner en assertivité
- Découvrir son style relationnel favori et en comprendre ses forces et ses comportements inappropriés

*Travaux pratiques : plusieurs auto diagnostics, partage et retour d'expérience, grille de lecture de situation difficile.*

## **2.C. Savoir lire les transactions pour ne pas rentrer dans le jeu**

- Analyser ce qui se passe dans une transaction
- Identifier les états du moi dysfonctionnel
- Comprendre son rôle dans la relation et trouver les leviers pour aller vers l'assertivité

*Travaux pratiques : jeux de rôle et simulation. Débriefing collectif.*

## **2.D Plan de progrès**

- Définir son plan d'action pour améliorer ses relations interpersonnelles

## **Jour 2 en présentiel**

## **2.E. Déjouer les mécanismes du conflit pour communiquer avec assertivité**

- Les mécanismes du conflit
- Détecter les conflits potentiels
- La notion de triangle dramatique et comment en sortir avec son egogramme, sur quel état du moi s'appuyer

*Travaux pratiques : analyse d'extrait de film, et jeux de rôle.*

## **2.F. Comprendre ce qui se passe chez l'autre avec l'Analyse Transactionnelle (AT)**

- Prendre conscience de sa position de vie favorite pour sortir du conflit

- Coconstruire les bonnes pratiques face aux différents profils pour sortir du conflit

*Travaux pratiques : Autodiagnostic.*

## **2.G. Les apports de l'approche neurocognitive et comportementale (ANC)**

- Apprendre à gérer le stress et sortir du conflit
- Analyser les causes de dysfonctionnement
- Savoir gérer les différents modes de réaction

*Travaux pratiques : analyse de vidéo, travail en trinôme sur des situations réelles.*

## **2.H. Adopter une posture assertive**

- S'appropriier les outils à partir de situations réelles
- Définir un plan de progrès et s'engager dans un plan d'action pour améliorer ses relations interpersonnelles et gagner en assertivité

## **Coaching individuel 2 semaines plus tard**

## **3. Entretien d'une heure avec le coach**

- Corrigé interactif individuel tuteuré
- Plan d'améliorations

# **Organisation**

## **Formateur**

Les formateurs de Docaposte Institute sont des experts de leur domaine, disposant d'une expérience terrain qu'ils enrichissent continuellement. Leurs connaissances techniques et pédagogiques sont rigoureusement validées en amont par nos référents internes. Riches de leur expérience sur le sujet, ils sauront accompagner vos collaborateurs dans leur montée en compétence.

## **Moyens pédagogiques et techniques**

- Apports des connaissances communes.
- Mises en situation sur le thème de la formation et des cas concrets.
- Méthodologie d'apprentissage attractive, interactive et participative.
- Equilibre théorie / pratique : 60 % / 40 %.
- Supports de cours fournis au format papier et/ou numérique.

- Ressources documentaires en ligne et références mises à disposition par le formateur.
- Pour les formations en présentiel dans les locaux mis à disposition, les apprenants sont accueillis dans une salle de cours équipée d'un réseau Wi-Fi, d'un tableau blanc ou paperboard. Un ordinateur avec les logiciels appropriés est mis à disposition (le cas échéant).

### **Dispositif de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation**

En amont de la formation

- Recueil des besoins des apprenants afin de disposer des informations essentielles au bon déroulé de la formation (profil, niveau, attentes particulières...).
- Auto-positionnement des apprenants afin de mesurer le niveau de départ.

Tout au long de la formation

- Évaluation continue des acquis avec des questions orales, des exercices, des QCM, des cas pratiques ou mises en situation...

A la fin de la formation

- Auto-positionnement des apprenants afin de mesurer l'acquisition des compétences.
- Évaluation par le formateur des compétences acquises par les apprenants.
- Questionnaire de satisfaction à chaud afin de recueillir la satisfaction des apprenants à l'issue de la formation.
- Questionnaire de satisfaction à froid afin d'évaluer les apports ancrés de la formation et leurs mises en application au quotidien.

### **Accessibilité**

Nos formations peuvent être adaptées à certaines conditions de handicap. Nous contacter pour toute information et demande spécifique.