

## Apprendre les clés de la communication assertive

### CONTEXTE

Le quotidien en entreprise est fait de communications multiples : avec un supérieur, un collaborateur, un collègue, un client.  
L'important est de communiquer de façon appropriée.  
Faire passer ses idées, se montrer convaincant tout en laissant de la place à l'autre dans une communication, tels sont les points qu'il est nécessaire de développer pour une efficacité professionnelle accrue.

### OBJECTIFS

Communiquer positivement : choix des mots  
Gérer les conflits et l'agressivité par une communication assertive  
Canaliser ses comportements et ses émotions  
Ajuster sa communication à la situation.

### RESULTATS ATTEINTS A L'ISSUE DE LA FORMATION

Une plus grande conscience de soi par rapport à ses postures verbales et non verbales  
Une vigilance quant aux éléments de langage utilisés lors d'une conversation  
Un apprentissage de la reformulation et de la clarification pour éviter les malentendus

### PREREQUIS

Aucun

### PUBLIC VISÉ

Tous

### DURÉE

Durée totale : 2 jours (14 heures)

### LIEU

En résidentiel (lieu à définir en fonction des clients)

### TARIF

Nos formations s'adaptent à vos besoins. Nous élaborons des programmes sur-mesure sur demande. Vous pouvez adapter le contenu de vos modules en choisissant les séquences correspondantes à vos objectifs

Questionnaire en ligne (DISC et WPMOT) : 150 € / stagiaire  
Préparation, Gestion de projets : 1 journée : 1.500 €HT  
Formation présentielle : 2.200€HT / jour / formateur  
2 formateurs à prévoir au-dessus de 12 participants  
Hors frais de transport, hébergement et restauration

### MODALITES D'INSCRIPTION

Devis et convention à retourner signés à [caroline.montel@cl-c.fr](mailto:caroline.montel@cl-c.fr)

### CONDITIONS D'ACCESSIBILITE

Formation intra à partir de 10 participants  
15 jours avant la date de démarrage de la formation

## Apprendre les clés de la communication assertive

### INTERVENANTE

#### **Caroline MONTEL**

Plus de 20 ans d'expériences auprès de grandes entreprises dans le domaine de la conduite du changement, de la communication et du leadership.

Formatrice et coach certifiée depuis 10 ans. Superviseur de coach Fondatrice de Coaching Learning Consulting – [www.cl-c.fr](http://www.cl-c.fr) et de la plateforme de coaching à distance [www.1heure1coach.com](http://www.1heure1coach.com) Intervient régulièrement au sein des organisations pour animer des séminaires de leadership, de communication et de conduite du changement. Caroline a exercé pendant 10 ans des fonctions de Direction Générale en agences de communication.

A 40 ans, elle a repris un cycle de formation à l'ESSEC pour y effectuer un master en Management Général et est aujourd'hui intervenante sur les « Soft Skills » auprès des MBA du groupe Léonard de Vinci

### PROGRAMME DE LA FORMATION J -10

Envoi d'un lien par mail à l'adresse des stagiaires pour réaliser le test de Talent Insights (DISC et WPMOT) de TTI Sucess Insights

### JOUR 1

#### **Définir ses capacités de communicant assertif**

Définir l'assertivité

Connaître ses réactions face à des situations données

Connaître son profil assertif

Reconnaître ses canaux de communication privilégiés

#### **Poser le cadre d'une communication assertive**

Choisir le bon moment et le bon lieu pour une communication productive

S'assurer de la pleine attention de l'autre

Connaître les causes des comportements inefficaces

Distinguer faits et jugements

#### **Travail inter session**

Relecture de son profil complet seul et avec un proche pour valider ou non le contenu du rapport

### JOUR 2

#### **Partir de soi pour aller vers l'autre avec assertivité**

Canaliser ses comportements et ses émotions

Faire la part du fond et de la forme

Trouver sa posture physique d'affirmation

S'assurer de l'implication de son interlocuteur dans la communication

#### **Communiquer de façon assertive dans les situations difficiles**

Émettre un message difficile : utilisation du DESC

S'entraîner à communiquer positivement : choix des mots

Gérer les conflits et l'agressivité par une communication assertive

Dire non avec fermeté et bienveillance

#### **Etablir sa feuille de route**

Cette dernière partie viendra en conclusion de la formation et invitera chaque participant à écrire un plan d'actions individuel.

## Apprendre les clés de la communication assertive

### MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

L'apport méthodologique du formateur est enrichi des échanges et témoignages des participants  
Les cas concrets issus de leurs expériences ou proposés par le formateur sont analysés par des mises en situation  
De nombreuses mises en situation et exercices seront proposés Moyens pédagogiques et techniques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.  
Documents supports de formation projetés.  
Apports théoriques  
Etude de cas  
Mise en situation / jeux de rôles  
Exercices pratiques  
Quiz en salle (si applicable sur la formation)  
Outils digitaux (si applicable sur la formation)  
Mise à disposition des supports post formation.

### SUIVI DE L'EXÉCUTION DE L'ÉVALUATION DES RÉSULTATS DE LA FORMATION

Feuilles de présence.  
Questions orales ou écrites (QCM).  
Formulaires d'évaluation de la formation.  
Certificat de réalisation de l'action de formation.

### POST FORMATION

Chaque session est complétée par un bilan tutoré à distance à J+ 3 mois pour échanger sur les mises en pratique des thèmes du module (max 10 participants)