



« **Savoir communiquer de façon assertive** »

Parcours concourant au développement des compétences

Action de formation réalisée selon les articles L.6313-1 et 6313-2 du Code du travail

OBJECTIF PROFESSIONNEL VISE

A l'issue de cette formation, les stagiaires sauront comprendre leur mode fonctionnement et celui des autres dans leur communication et pourront appréhender les outils et techniques de la communication assertive et ainsi développer la posture, les attitudes et les comportements pour favoriser un confort relationnel et d'éviter les conflits.

Descriptif des objectifs d'apprentissages opérationnels de la formation (APTITUDES ET COMPETENCES)

- Comprendre les impacts du stress dans la communication interpersonnelle
- Trouver la bonne posture relationnelle
- Exprimer son point de vue, se faire comprendre en respectant l'autre
- S'approprier les techniques du feed back

ACTION DE FORMATION

Action réalisée en présentiel et en intra

Modalité : inscription auprès de Florence Schwarzbard

Durée : 2 jours

Dates : voir convention

Horaires : de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Lieu de formation : à définir

PUBLIC VISÉ

Tout public désireux de développer son assertivité dans ses relations interpersonnelles

ACCESSIBILITE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages sur cette formation. Aussi si vous rencontrez une quelconque difficulté nous vous remercions de contacter directement Florence Schwarzbard (florence.schwarz@orange.fr)

PRÉ REQUIS

- Un positionnement individuel des acquis du stagiaire avant formation est réalisé en amont de la formation
- Un entretien avec la responsable de formation pour avoir sa vision, son analyse de situation

DELAI D'ACCES A LA FORMATION : 15 jours minimum

MODALITE D'ACCES A LA FORMATION : Contacter Florence Schwarzbard Tél : 06 07 75 44 53 – Email : florence.schwarz@orange.fr

INDICATEURS DE RESULTATS :

En 2025, le taux de satisfaction des stagiaires formés est de 88 %.

CONTENU DE LA FORMATION

Journée 1 : Gérer son stress et celui de son interlocuteur

Introduire la formation

- Présenter la formatrice, le cadre de fonctionnement, les valeurs, le programme
- Les conditions d'apprentissage selon Stanislas Dehaene
- Brise-glace
- Une meilleure connaissance de soi et des autres
 - Appréhender son profil Process communication
 - Comprendre les attitudes relationnelles adoptées en situation de stress
 - Connaître les scénarios d'échec de la communication
 - Mieux communiquer avec les profils en présence, les besoins
- Définir la notion de conflit
 - Les origines de l'agressivité
 - Comprendre l'origine des conflits et ces différents niveaux d'intensité du conflit pour les éviter
 - Connaître les différents types de stratégie en gestion des conflits : l'évitement, l'affrontement, la contre argumentation ou le désamorçage
 - Eviter les jeux psychologiques possibles
 - Connaître les erreurs et déviations qui aggravent les conflits
 - Mesurer les conséquences négatives et positives d'un conflit
- Gérer son stress
 - Se construire une posture neutre et empathique
- Gérer ses émotions
 - Connaître le cycle émotionnel
 - Identifier ses émotions et les besoins affiliés
- Etude des cas

Journée 2 : Appréhender les techniques de communication assertive

- Retour sur la première journée : analyse, compréhension, retours
- S'affirmer et s'exprimer sans créer d'opposition
 - Avoir conscience de son prisme et de ses filtres : comment j'entends ?
 - Découvrir les caractéristiques de l'empathie et de l'objectivité pour accueillir les messages qui me sont destinés
 - La posture méta : Analyser une situation pour prendre le recul nécessaire
 - S'approprier les techniques de l'écoute active au service d'une compréhension mutuelle
 - Analyser une situation et se recentrer sur les objectifs et la qualité de la relation
 - Savoir dire non avec fermeté et bienveillance si nécessaire
 - Privilégier un scénario gagnant gagnant
- S'approprier les techniques du feed back
 - Positif
 - Progrès
 - Correctif
- Etude de cas et jeux de rôles



FORMATRICE

Florence Schwarzbard, consultante formatrice depuis 17 ans auprès des dirigeants, managers et collaborateurs
Experte en management - Diplômée d'un DESS GRH, d'un master en PNL, formée Process communication, au co développement, en neuro science, en résilience en environnement professionnel
Gérante d'organisme de formation pour adultes certifié Qualiopi pour ses actions de formation

METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES UTILISES

Chaque participant est identifié en amont de la formation et avant inscription par un test de positionnement et/ou un entretien téléphonique avec la formatrice

- Un entretien amont permet de définir les besoins de la structure
- Des documents visuels sont analysés
- Des observations en groupe sont réalisées avec débriefing de la formatrice
- Des exercices de transposition
- Des jeux de rôles

Un accompagnement constant de la formatrice tout au long de la formation action

MOYENS MATERIELS ET LOGISTIQUES UTILISES EN FORMATION

- Le lieu et la salle de formation sont visités en amont de l'action par la formatrice
- L'animatrice utilise vidéo projection et micro-ordinateur portable pour projection des apports
- Un support de formation est fourni chaque participant
- Deux pauses seront proposées au cours des journées
- Les participants sont invités à venir en formation avec leur matériel de prises de notes et documents de travail

SUIVI ET EVALUATION DE LA FORMATION

- Chaque stagiaire remplit une grille d'auto évaluation des acquis en amont et post formation.
- Un tour de table est effectué en fin de chaque journée avec les participants.
- Des exercices seront réalisés en continu durant la formation et font office d'évaluation des connaissances
- Un questionnaire d'évaluation de la satisfaction à chaud du stage est rédigé en fin de stage
- Un certificat de réalisation est fourni à chaque stagiaire et commanditaire
- Une évaluation à froid est réalisée avec l'employeur 3 à 6 mois après la formation

SANCTION DE LA FORMATION

Un certificat de réalisation sera remis au(x) stagiaires(s) et à l'employeur financeur à l'issue de la formation.

DOCUMENTS CONTRACTUELS FOURNIS

Toutes les actions de formations dispensées par Florence Schwarzbard font l'objet d'une convention de formation car elles sont dispensées à des structures et non à des particuliers.

Tout document contractuel est accompagné de la fiche descriptive de l'action de formation, du règlement intérieur de la formation, et la convention.

ENGAGEMENT QUALITE DE SIXIEME SENS

L'organisme prestataire d'actions de développement des compétences satisfait aux exigences du Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle. L'intervenante est spécialisée en Formation des Adultes.

Sixième Sens fournit son certificat Qualiopi en vigueur qui est téléchargeable sur le site Sixième Sens.



APPLICATION DU RGPD

Les informations fournies et saisies dans les documents contractuels de formation qui sont échangés entre nos deux structures, sont utilisées uniquement dans le cadre de notre relation commerciale. Par votre retour de documents vous acceptez l'utilisation de vos informations exclusivement par Florence Schwarzbard le temps de la formation et de son traitement amont et aval. Vous pouvez à tous moments exercer vos droits en lien avec la réglementation RGPD, en m'adressant un mail individualisé me précisant vos attentes : florence.schwarz@orange.fr

TARIF DE LA FORMATION ACTION

A partir de 1200 euros jour (TVA non applicable *selon l'article 261-4-4 du CGI*) - étude personnalisée en fonction du nombre de participant, du niveau de contextualisation, et des modalités d'adaptation. Contactez moi pour une proposition commerciale sous 48H00. Le tarif inclus la préparation, la formation, l'ingénierie administrative et l'entretien de synthèse orale avec la responsable de formation. La location de salle est à la charge de l'entreprise commanditaire.

Indemnités kilométriques facturées à 0,63 € du km