

# Développer une communication assertive verbale et non verbale

**Public** <sup>(1)</sup> : Managers. Les participants et participantes sont sélectionnés par l'entreprise au regard de ce programme. Toute personne qui s'inscrit dans un projet d'évolution défini par l'entreprise et en lien avec la thématique. Le nombre maximum de stagiaires est de 8.

**Pré-requis** : Aucun pré-requis spécifique

**Durée** : 2 Jours soit 14 heures

**Dates et Lieu** : A déterminer de 09h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

**Objectifs** <sup>(2)</sup> : A l'issue de la formation, les stagiaires seront en capacité de :

- Obtenir un retour factuel qualitatif sur sa communication verbale et non verbale,
- Déceler les axes de progrès vers la communication assertive.

**Expert** : Expert sélectionné par Formadexp pour ses compétences techniques et son expertise sur la thématique et en matière de pédagogie.

**Méthodes et moyens pédagogiques** : Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques / Mises en situation

**Modalités d'évaluation et de suivi** : Auto-positionnement / Évaluation à chaud de la formation / Feuille d'émergence par demi-journée / Délivrance d'un certificat de réalisation nominatif / Mises en situation

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### Contenu :

#### **Journée 1 - Définir l'assertivité comme clé de voûte de l'intelligence relationnelle**

##### **Les comportements "naturels" de coopération**

##### **Les relations avec nos émotions et celles des autres**

- Test des 6 compétences émotionnelles – repérer ce qui peut être amélioré, ce qui est validé

##### **Le repérage et la compréhension des jeux de pouvoir hors assertivité :**

L'outil le triangle dramatique de Karpman

- Les caractéristiques de chacun des 3 rôles
- Les clés pour ne pas y rentrer et en sortir

##### **Développer une communication verbale de qualité**

- Alignée sur le temps : la « stand up » réunion collective
- Les 3 C : clair, court, compréhensible et le repérage de l'utilisation des mots « barbelés » et des mots « ouverts » et le **TOP**
- Les 5 étapes d'une communication verbale rapide : préparer + hameçonner + convaincre + écouter + conclure
- Etablir le bon niveau relationnel pour garantir l'attitude coopérative

##### **Jeux de situation : 1 ou 2 acteurs et les observateurs**

A tour de rôle, chaque participant sera en action : avec le jeu "S'affirmer en toute sérénité"

Débriefing

**Mon carnet de bord** : ce que je cible à performer, mes mots clés

#### **Journée 2 - Pratiquer l'intelligence relationnelle**

##### **« Le corps dit tout haut ce que l'esprit pense tout bas »**

##### **1<sup>er</sup> clé : la communication non violente – méthode Marshall Rosenberg**

- La qualité de l'empathie : physique et analytique
- La bonne position : OSBD – observation, sentiment, besoin et demande

Rester assertif avec les partenaires sociaux : avec le groupe, déballages d'idées et choix des clés à retenir

##### **2<sup>ème</sup> clé : la compréhension comportementale**

- Initiation à la synergologie (méthode de Philippe Turchet) et la programmation neuro gestuelle (PNG de Joseph M)
- Décrypter les gestes dans la communication non verbale : l'ouverture, la fermeture
- Valider ou non notre intuition et notre observation des parties du corps
- Comprendre les signaux qui sont la soupape des émotions : microdémangeaisons, microcaresses, microfixations
- Les gestes dérivatifs

##### **Les différentes parties du corps et leurs messages**

- Travailler sur sa propre posture : détecter ses parasites et définir des pistes de progrès

##### **Jeux de situation : 2 acteurs – des observateurs : jeu "S'affirmer en toute sérénité"**

##### **3<sup>ème</sup> clé : le manager "agile" : assertif, créatif et innovant**

- Travailler ensemble
- Les 9 clés assertives du manager collaboratif

**Mon carnet de bord** : ce que je cible à performer dans les différentes clés d'intelligence relationnelle

## INFORMATIONS RELATIVES A L'ACTION DE FORMATION

### Modalités et délais d'accès :

Pour l'Inter-Entreprises, un bulletin d'inscription est à nous retourner complété et signé pour valider la participation.

Nos formations sont accessibles par le biais de sessions organisées en inter-entreprises. Le délai d'accès dépend de la programmation des sessions Inter-Entreprises et des places disponibles. Les dates sont consultables sur notre site internet [www.formadexp.fr](http://www.formadexp.fr) ou en nous contactant par téléphone au **02 35 22 84 90** ou par email à l'adresse [contact@formadexp.fr](mailto:contact@formadexp.fr)

Elles sont réalisables également en intra-entreprise ou sur-mesure à la demande des entreprises. Pour toutes demandes, merci de nous contacter pour plus d'informations.

**Moyens techniques et d'encadrement :** Convocation, programme, livret d'accueil et règlement intérieur pour les participants et participantes. Salle de formation équipée d'un paperboard, d'un écran d'une connexion wifi et d'un vidéo projecteur. Feuilles d'émargement signées par les stagiaires par demi-journée et par le formateur.

**Dans le cas d'une réalisation dans des locaux hors de chez Formadexp,** l'entreprise s'engage à mettre à disposition une salle adaptée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, d'un paperboard, d'un écran et adaptée au nombre de personnes.

<sup>(1)</sup> Formadexp est attentif au projet de formation de toute personne. Si vous êtes en situation de handicap contactez-nous pour l'analyse de l'adaptation des modalités et des moyens pédagogiques de l'action de formation ainsi que pour connaître nos conditions d'accueil et d'accès.

<sup>(2)</sup> Les actions de formations dispensées par Formadexp entrent dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle. Elles concourent au maintien ou au développement des compétences du stagiaire et favorisent l'accès à l'emploi. L'action de formation se définit comme un parcours pédagogique permettant d'atteindre un ou plusieurs objectifs (Articles L 6313-1, L 6133-1, L6313-3).