

## PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE

### LA FORMATION : « Communication et relations de travail : Renforcer sa communication assertive »

**Durée** : 21 heures

**Nombre de minimum d'inscrits** : 1

**Nombre de places** : 12

**Coordination** : Patricia MORREVE - 06 24 71 06 32 - patricia@formagora.fr

*Programme de formation actualisé le 21/02/2025*

### PRÉSENTATION GÉNÉRALE

La proposition en matière de formations et d'apprentissages, d'accompagnements est conséquente et complexe. Elle nécessite de la part de tous les collaborateurs une adaptabilité, une agilité constante auprès d'un public pluriel : apprentis, partenaires, entreprises...

Elle nécessite donc une cohésion d'équipe forte au sein de l'organisme pour être à même de répondre à des situations et des modes de fonctionnement compliqués et parfois contradictoires.

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE FORMATION

A l'issue de la formation et en situation professionnelle, les participants seront capables de :

- Être capable de maîtriser les outils et méthodes de communication
- Être capable de pratiquer une communication adaptée et assertive avec l'ensemble des professionnels
- Être capable de gérer les situations délicates au sein de l'équipe
- Être capable de donner et recevoir un feed-back avec fermeté et souplesse

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Pendant la formation, les participants développent des capacités à :

- Savoir clarifier le message et se faire comprendre
- Développer un comportement G/G (assertivité)
- S'affirmer face à son interlocuteur
- Prévenir et gérer les situations conflictuelles

### PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

#### 1ère JOURNÉE : 7 heures

##### Introduction de la formation

- Présentation du formateur
- Rappel des objectifs de la formation
- Présentation détaillée du programme
- Recueil des attentes et objectifs précis des participants

## Se positionner avec souplesse et fermeté auprès de son interlocuteur

### Savoir clarifier le message et se faire comprendre

- Structurer son message en adoptant un langage précis, clair et positif
  - Maîtriser la stratégie d'objectifs
  - Maîtriser la technicité de l'écoute active
- Savoir questionner, reformuler sans agresser
- Vérifier la bonne compréhension de l'interlocuteur

### Développer un comportement G/G (assertivité)

- Se positionner avec autorité
  - Faire et recevoir une critique sans agressivité
  - Osez demander en toute circonstance et assumer la réponse
- Exprimer et faire respecter mes besoins et ceux de mon interlocuteur
  - Exprimer et recevoir un NON
  - Accueillir et savoir dire OUI

## 2ème JOURNEE : 7 heures

### S'affirmer face à son interlocuteur

### Repérer ses sources de blocage

- Identifier son propre mode de fonctionnement : croyances, limites, atouts et cadre de référence
- Découvrir et valider ses ressources dans la relation à l'autre.

### Maîtriser ses émotions pour en faire une force

- Apprendre à exprimer son ressenti sans fragilité
  - A quoi sert une émotion ?
  - Quelle est sa place ?
- Ecouter et prendre en compte les émotions de l'autre
- Gérer son stress et celui des autres

## 3ème JOURNEE : 7 heures

### Introduction de la deuxième partie

- Rappel des objectifs de la formation
- Retour sur les expérimentations des participants et leurs attentes
- Recueil des attentes et objectifs précis des participants

### Prévenir et gérer les situations délicates et conflictuelles

### Identifier les situations complexes et conflictuelles

- Repérer les comportements inappropriés sources de conflits

- Déjouer les états réactifs : La fuite / l'attaque / la manipulation
- Quelles parades ?
- Savoir discerner l'information : de quoi parle-t-on ?
  - Distinguer la logique : Faits/Opinions/Sentiments
  - Vérifier la bonne compréhension de l'interlocuteur
- Structurer son message en adoptant un langage assertif et bienveillant
  - Se positionner avec le message JE/Nous
  - Maîtriser les techniques du DESC et de l'OSBD

## Bilan de la formation

- Retour sur les attentes des stagiaires
- Bilan et conclusion de la formation

## Bonus

- Après la formation, dans un délai de 2 mois, les stagiaires ont la possibilité de contacter le formateur pour toutes questions et suivi de formation.

Un temps d'échanges est prévu à chaque fin de séance : questions des participants et réponses du formateur.

## ÉQUIPEMENTS ET MATÉRIELS UTILISÉS

L'entité bénéficiaire mettra à disposition du formateur une salle de formation + un vidéo-projecteur, un paper-board ou tableau blanc.

Le formateur utilise des Powerpoint, vidéos et cas pratiques réels.

Le support de formation sera partagé à l'ensemble des participants.

## PUBLIC CONCERNÉ

Nouveaux encadrants déjà en poste

## PRÉREQUIS

- Connaître leur poste de travail et leurs missions professionnelles

## ACCESSIBILITÉ

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Notre responsable formation étudiera les adaptations possibles pouvant être mises en place pour suivre la formation.

## DÉLAI D'ACCÈS

L'accès de la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 15 jours à 2 mois selon le mode de financement.

## MESURES SANITAIRES

Afin d'assurer une sécurité optimale aux participants et au formateur, l'entité bénéficiaire s'engage à respecter les mesures sanitaires mises en place dans un contexte d'endémie, d'épidémie ou de pandémie.

Si les conditions ne sont pas réunies, il sera possible de réaliser la formation en distanciel ou de la reporter.

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

La formation aura lieu en présentiel dans les locaux de l'entité bénéficiaire.

- **MÉTHODES** :  
Le formateur utilise les méthodes expositives, interrogatives, démonstratives et actives. Il apporte des apports techniques et pratiques, couplés avec des cas pratiques afin d'intégrer au mieux les nouvelles connaissances et compétences. Aussi, les participants sont invités à participer activement aux études de cas concrets, ateliers de travail, débats et mises en situation. Les cas pratiques, issus de cas réels, sont réalisés aussi bien de façon individuelle et sous-groupe pour stimuler les échanges. Debriefing individuel et collectif

## ÉVALUATIONS

Modalités d'évaluation :

- Un test d'évaluation des compétences est administré auprès des participants avant l'entrée en formation.
- Une évaluation diagnostique orale est réalisée en début de formation pour recueillir les attentes des participants et vérifier que celles-ci correspondent bien aux objectifs de la formation (permettant d'éviter les mauvaises orientations et ruptures de parcours).
- Des évaluations formatives via des questions orales seront effectuées au cours de la formation.
- En fin de formation, un quizz est réalisé afin de mesurer l'assimilation des connaissances et compétences.

Modalités d'évaluation de la formation :

- A la fin de la formation, une évaluation à chaud de la formation est réalisée par les participants.

Modalités de suivi :

- Une liste des émargements sera remise à l'entité bénéficiaire ainsi qu'un certificat de réalisation.

## VALIDATION / CERTIFICATION

- A l'issue de la formation, les acquis de connaissances seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM, quizz, mise en situation...). Une attestation de fin de formation est remise à chaque participant.
- La formation n'est ni inscrite au RNCP, ni au RS.

## RÉFÉRENCES DU FORMATEUR

Les formateurs formagora sont référencés sur la base de leurs expertises dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

Pour plus de précisions sur les expertises et qualifications du formateur, merci de nous contacter.

## VOS CONTACTS

Contacts utiles pour vous apporter des précisions sur les modalités techniques et pédagogiques de cette formation :

- Pour une précision technique : Emeline au 07 79 12 17 23 - [emeline@formagora.fr](mailto:emeline@formagora.fr)
- Pour une précision pédagogique : Patricia au 06 24 71 06 32 - [patricia@formagora.fr](mailto:patricia@formagora.fr)

## INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE POUR CE PROGRAMME

- Nombre de stagiaires formés en 2024 : 8
  - Satisfaction globale moyenne : 9,79 /10
  - Note générale de la formation : 9,72 /10

- Note générale moyenne attribuée aux formateurs : 10 /10

Pour plus de précisions sur les indicateurs de ce programme, merci de nous contacter.

## INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE GLOBAUX \*

- Nombre total de stagiaires formés par formagora en 2024 : 1 318
- Nombre total de formations réalisées par formagora en 2024 : 172
- Nombre d'évaluations de satisfaction reçues : 1 208 évaluations
  - Satisfaction globale moyenne : 9,57 /10
  - Note générale de la formation : 9,21 /10
  - Préparation et organisation de la formation : 9,43 /10
  - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : 9,91 /10

\* Toutes formations confondues

## RÉFÉRENCEMENTS POSSIBLES

OPCO, Fonds de formation des travailleurs indépendants, France Travail, Formiris, VIVEA.  
Non finançable par le CPF.