

PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE

LA FORMATION : « L'assertivité, source d'épanouissement professionnel »

Durée : 14 heures

Nombre de minimum d'inscrits : 4

Nombre de places : 8

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

Programme de formation actualisé le 18/02/2025

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Les urgences, le manque d'information, une organisation défaillante, un changement à mener ou à vivre, le caractère des collègues, des consignes pas respectées, des clients difficiles, la gestion des émotions, le stress qui s'accumule... Les sources de tensions et de fatigue ne manquent pas dans notre quotidien professionnel. Non seulement elles jouent sur la qualité et l'efficacité de notre travail mais pire, elles finissent parfois par nous inscrire dans un cercle vicieux de conflits. Il n'y a pas de fatalité à cela. L'assertivité permet de sortir de ces schémas répétitifs et donc de gagner en efficacité. A partir du moment où l'on se respecte soi et où l'on respecte les autres, tout devient possible ! En effet, nous incarnons alors une communication constructive, dénuée de jugement et de rapport de force qui va susciter l'adhésion de nos interlocuteurs.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE FORMATION

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

- Gérer leurs émotions et celles de leurs interlocuteurs
- Renoncer à tout jugement et rapport de force
- Évaluer la qualité de leur intelligence relationnelle

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Pendant la formation, les participants développent des capacités à :

- Nourrir l'estime de soi / la confiance en soi
- Être acteur d'une communication fidèle à leurs valeurs
- Maîtriser leur communication non verbale en travaillant leur ancrage, leur regard, leurs silences...
- Verbaliser leurs émotions
- Réduire au maximum l'espace entre « ce que je dis » et « ce qui est perçu et compris »

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

JOUR 1 : 7 heures : Mieux se connaître pour s'affirmer face à tout interlocuteur

Introduction de la formation

- Présentation du formateur
- Rappel des objectifs de la formation
- Présentation détaillée du programme
- Recueil des attentes précises des participants
- Cohésion de groupe et état d'esprit de la journée : bienveillance, respect, droit à l'erreur...

S'approprier la thématique et devenir acteur de la formation

- Que nous manque-t-il pour nous épanouir professionnellement ?
- La communication est-elle un frein à cet épanouissement ?
- Qu'est-ce que s'affirmer ?
- Qu'est-ce qu'un collègue respectueux ?
- Peut-on concilier nos valeurs avec le monde du travail ?
- Comment envisage-t-on notre rapport aux autres ?
- Sommes-nous le collègue, le collaborateur, le chef, le dirigeant que nous aimerions avoir ?

Considérer et expérimenter un nouvel état d'esprit autour de sa communication et son rapport au présent

- Chacun est (co)créateur de ce qu'il vit
- A priori, il n'y a que des incompris – et les exceptions
- On est tous différent, et ce n'est pas un problème

Connaître les principes fondamentaux de l'assertivité, exprimer une critique constructive et gérer les critiques reçues

- Exercices théâtraux sur l'ancrage, le regard et l'estime de soi, et mises en situation
- Débriefing et traduction avec les situations professionnelles quotidiennes

Intelligence relationnelle et gestion du stress

- Gestion de ses émotions et de celles de notre interlocuteur (verbalisation, non jugement, empathie,...)
- Accroître sa réactivité et sa capacité d'improvisation
- Exercices de prise de parole et de gestion de l'imprévu avec mises en situation
- Échanges + Débriefing

Faire passer son message

- Prendre conscience de sa communication non-verbale,
- Engager le corps dans sa communication
- Renoncer à convaincre pour mieux faire adhérer
- Improvisations et mises en situations
- Débriefing

JOUR 2 : 7 heures : Désamorcer les tensions, gérer les conflits

Considérer et expérimenter un nouvel état d'esprit autour de sa communication et son rapport au présent

- Estime de soi et confiance en soi
- Accepter sa charge et lâcher prise
- Dans la communication, renoncer à tout rapport de force.

Les sources de conflits

- Les jugements, les termes subjectifs, l'absence de reformulation, les attentes non raisonnables...
- Chaque participant relate les situations significatives qu'il rencontre ou qu'il redoute
- Débriefing

Ne pas faire naître de conflits :

- Se donner les moyens d'une écoute de très grande qualité, la notre comme celle de notre interlocuteur avec transparence et fluidité. L'important n'est pas ce que je dis mais ce que l'autre comprend
- Exercices d'improvisation sur l'écoute. Mises en situations.
- Échanges + Débriefing

La gestion de conflits :

- Apprendre à gérer les tensions et les interlocuteurs mécontents,
- Ne pas nourrir le rapport de force,
- Ne pas juger mais comprendre les motifs de colère,
- Comprendre ne veut pas dire être d'accord
- Comment régler un problème sans l'avoir compris ? : questionner, reformuler, valider
- Mises en situations + Débriefing

Training

- Dépasser les derniers écueils
- S'exercer aux situations et cas redoutés
- Dire non à son interlocuteur tout en renforçant son adhésion
- Progresser dans sa communication pour atteindre des relations interpersonnelles épanouissantes
- Mises en situations choisies par les participants
- Débriefings

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

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

ÉQUIPEMENTS ET MATÉRIELS UTILISÉS

Conférence théâtralisée, improvisations.

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

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne désirant s'épanouir professionnellement.

PRÉREQUIS

Aucun pré-requis

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 se déroulera en présentiel au sein des locaux de l'entité bénéficiaire
La formation se déroulera en distanciel synchrone

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 à ceux-ci aussi bien de façon individuelle et sous-groupe pour stimuler les échanges. Interpellation et dynamique introductive du groupe. 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
- Pour une précision pédagogique : Patricia au 06 24 71 06 32 - patricia@formagora.fr

INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE POUR CE PROGRAMME

- Nombre de stagiaires formés en 2024 : N/A
 - Satisfaction globale moyenne : N/A /10
 - Note générale de la formation : N/A /10
 - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : N/A /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

RÉFÉRENCIEMENTS POSSIBLES

OPCO, Fonds de formation des travailleurs indépendants, France Travail, Formiris, VIVEA.

Non finançable par le CPF.