



ASSERTIVITÉ AU TRAVAIL

Durée

7.00 heures (1 jour)

Profils des apprenants

- Managers et responsables d'équipe
- Encadrants de proximité
- Responsables RH
- Référents QVCT / RPS
- Responsables Sécurité ou Prévention
- Personnel administratif ou d'accueil
- Collaborateurs amenés à gérer des situations relationnelles sensibles
- Toute personne souhaitant développer une communication assertive dans son environnement professionnel.

Prérequis

- Aucun prérequis technique.
- Être amené à communiquer régulièrement avec des collaborateurs, clients, usagers, managers ou partenaires.



Processus :

Recueil de besoin, validation prérequis, devis/convention, convocation. Pour toute inscription contacter notre service commercial sur contact@axio-protech.com. Délai d'accès: 3 semaines. Personnalisation via DUERP/consignes site.

Modalités d'accès aux personnes en situation de handicap :

Pour les personnes en situation de handicap, nous étudions les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser leur apprentissage à travers un questionnaire avant formation. Nous nous appuyons également sur un réseau de partenaires locaux.

Contact référent handicap: maud.hoffmann@axio-formation.com.

Qualité et indicateurs de résultats :

Taux de présence VS taux d'abandon, taux de satisfaction à chaud et à froid, taux de réussite à l'évaluation finale.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES.

- Comprendre les principes de l'assertivité en milieu professionnel.
- Identifier les comportements passifs, agressifs et manipulateurs dans les échanges professionnels.
- Développer une communication claire, directe et respectueuse.
- Exprimer un besoin, une demande ou un désaccord de manière assertive.
- Formuler un refus professionnel sans agressivité ni justification excessive.
- Gérer les critiques, objections et tensions relationnelles avec recul.
- Renforcer sa posture professionnelle dans les échanges sensibles.
- Développer l'écoute active et la reformulation constructive.
- Prévenir les conflits relationnels et favoriser des échanges professionnels équilibrés.
- Adapter sa communication assertive à différentes situations professionnelles.



CONTENU DE LA FORMATION.

1. Comprendre les mécanismes de la communication professionnelle

- Identifier les composantes de la communication interpersonnelle.
- Comprendre les écarts entre message émis, message reçu et message interprété.
- Identifier les freins à la communication : émotions, stress, croyances, filtres personnels.
- Comprendre les impacts d'une communication dégradée sur les relations de travail.
- Repérer les mécanismes pouvant générer tensions, incompréhensions ou conflits.
- Identifier les comportements inefficaces dans les échanges professionnels.
- Mesurer les conséquences des comportements passifs, agressifs ou évitants.

2. Comprendre les principes de l'assertivité

- Définir l'assertivité et ses enjeux dans le cadre professionnel.
- Différencier affirmation de soi, agressivité, passivité et manipulation.
- Identifier les bénéfices d'une posture assertive dans les relations professionnelles.
- Comprendre les mécanismes de confiance et d'estime de soi dans la communication.
- Identifier ses propres automatismes relationnels.
- Repérer les situations générant une difficulté à s'affirmer.
- Développer une posture professionnelle basée sur le respect de soi et des autres.

3. Développer une communication assertive

- Structurer un message professionnel clair et constructif.
- Exprimer un besoin ou une attente de manière précise.
- Utiliser un vocabulaire professionnel adapté.
- Formuler une demande concrète et réaliste.
- Exprimer un désaccord sans agressivité.
- Savoir dire non de manière professionnelle et argumentée.
- Poser des limites de manière respectueuse.
- Adapter son ton, son attitude et sa posture dans les échanges professionnels.





4. Développer l'écoute active et la gestion relationnelle

- Identifier les principes de l'écoute active.
- Développer la reformulation et la clarification.
- Comprendre les besoins et attentes de l'interlocuteur.
- Gérer les objections et réactions émotionnelles.
- Désamorcer les tensions relationnelles par une communication adaptée.
- Maintenir un échange professionnel dans un contexte sensible.
- Favoriser un climat de dialogue et de coopération.

5. Gérer les situations professionnelles difficiles

- Identifier les comportements difficiles ou conflictuels.
- Adapter sa posture face à une critique ou une opposition.
- Réagir face à une communication agressive ou déstabilisante.
- Gérer les situations de tension avec recul et professionnalisme.
- Donner un feedback constructif.
- Réaliser un recadrage professionnel avec assertivité.
- Prévenir l'escalade relationnelle dans les échanges professionnels.
- Identifier les limites de son périmètre d'intervention.

6. Mettre en pratique l'assertivité dans son environnement professionnel

- Analyser des situations professionnelles vécues par les participants.
- Réaliser des mises en situation professionnelles.
- S'entraîner à formuler des demandes ou des refus.
- Travailler des scénarios de communication difficiles.
- Identifier ses axes de progression individuels.
- Construire des réponses assertives adaptées à son environnement professionnel.
- Élaborer un plan d'action individuel transférable au poste de travail.
- Formaliser les bonnes pratiques à réutiliser après la formation.

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE.

Notre équipe pédagogique maîtrise l'ensemble des sujets proposés à la formation. Nous construisons nos programmes en identifiant les besoins en compétences des futurs apprenants et en collaboration avec nos experts métiers.

Pour tout besoin lié à la pédagogie, notre référente est Maud :

maud.hoffmann@axio-formation.com

(également référente handicap)

Pour tout besoin d'ordre administratif ou logistique, notre référente est Emilie :

emilie.vannieuwenborg@axio-formation.com



Moyens pédagogiques et techniques

- **En présentiel** : - Accueil des participants dans une salle dédiée à la formation ou en entreprise. - Documents supports de formation projetés. - Études de cas professionnelles. - Exercices pratiques individuels et collectifs. - Jeux de rôle et simulations professionnelles. - Analyse de situations relationnelles. - Activités collaboratives et échanges d'expériences. - Mise à disposition en ligne des supports pédagogiques.
- **En distanciel** : - Classes virtuelles via l'interface Digiforma. - Support de formation partagé. - Exercices pratiques en synchrone. - Études de cas et mises en situation. - Messagerie instantanée permettant d'échanger avec le formateur et les autres participants (si collectif).
- **En intra-entreprise**, les exemples, exercices et mises en situation peuvent être adaptés à l'environnement réel de l'entreprise, aux métiers exercés et aux situations relationnelles rencontrées par les participants.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles d'émergence.
- Autoévaluation de niveau en début et fin de formation.
- Exercices pratiques tout au long de la formation.
- Questionnaire de satisfaction à chaud et à froid.
- Remise d'une attestation de réalisation en fin de formation.
- Évaluation finale des acquis réalisée le jour de la formation permettant de vérifier la capacité du participant à adopter une posture assertive et à gérer une situation relationnelle professionnelle. Cette évaluation comprend : - Mise en situation professionnelle à partir d'un échange difficile ; - QCM de validation des acquis portant sur les principes de l'assertivité et de la communication professionnelle.
- Cette formation ne constitue pas un accompagnement psychologique, thérapeutique ou un dispositif de médiation professionnelle. L'employeur reste responsable de la gestion des situations disciplinaires, psychosociales ou organisationnelles au sein de l'entreprise. L'organisme Axio PROTECH forme et évalue les participants dans le cadre de mises en situation pédagogiques adaptées au contexte professionnel.

