



# Programme de Formation

## Communiquer sainement : émotion, écoute et assertivité

### Organisation

---

**Durée :** 21 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

### Contenu pédagogique

---



#### **Public visé**

La formation est disponible à toutes et tous.



#### **Objectifs pédagogiques**

Transformez votre manière de communiquer dès aujourd'hui ! Découvrez comment pratiquer la communication assertive pour créer un environnement de travail plus productif et épanouissant.

- Reconnaître et gérer les émotions dans les interactions professionnelles
- Améliorer les compétences en écoute active
- Renforcer les techniques de communication assertive
- Mener des débats constructifs et gérer les contradictions avec professionnalisme



#### **Description**

##### **1 – Reconnaître et gérer les émotions dans les interactions professionnelles**

- Les émotions stimulantes
- Les émotions limitantes
- Les indicateurs émotionnels
- La gestion des émotions

##### **2 -Améliorer les compétences en écoute active**

- Les principes fondamentaux
- Les outils de l'écoute active
- L'impact du non verbal et paraverbal
- La gestion du silence

##### **3 – Renforcer les techniques de communication assertive**

- Mon positionnement face à l'autre
- Le langage assertif, la neutralité
- La voix, le ton et le débit
- Le cadre de référence commun

##### **4 – Mener des débats constructifs et gérer les contradictions avec professionnalisme**

- L'art de l'argumentation



- La manipulation sémantique
- Le respect et l'acceptation de l'autre
- La gestion des paradoxes

### ★ **Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour participer à cette formation.



### **Modalités pédagogiques**

- Apports théoriques appuyés par des études de cas, mise en situation et explications imagées ;
- Des exercices et des simulations avec débriefing.



### **Moyens et supports pédagogiques**

- Moyens pédagogiques : Training (cas pratiques, quiz, mises en situation, analyses de bonnes pratiques...)
- Support : Le formateur vous remettra le support pdf de cette formation à l'issue de la session
- Pour les formations Intra, en option : un bilan de formation pourra être remis au dirigeant ou commanditaire de formation (pour les formations Intra comprenant plusieurs journées de formation)
- Pour les formations Intra, en option : possibilité de mettre en place un accompagnement post formation sous la forme d'un suivi personnalisé et récurrent par le formateur durant les mois suivants la formation
- Pour les formations Intra, en option : Bilan annuel des actions de formation pour les cursus supérieurs à 10 sessions de formation



### **Modalités d'évaluation et de suivi**

**Durant la formation**, l'acquisition des compétences est évaluée sur la base d'activités pédagogiques actives et faisant appel à des méthodes interactives.

**À la fin de la formation**, un bilan réflexif est proposé oralement sur l'application des acquis dans le quotidien professionnel des participants.

**La fin de la formation accompagnée d'un questionnaire de satisfaction.**