Adopter une communication assertive dans ses relations professionnelles

" Chaque fois que vous êtes en conflit avec quelqu'un, il y a un facteur qui peut faire la différence entre endommager et approfondir votre relation, ce facteur est l'attitude". William James

PUBLIC : Agents

Pré Requis : Aucun

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :
Développer une posture assertive dans la relation professionnelle.
Utiliser l'écoute active et la reformulation.
Exprimer un message clair avec respect et fermeté.
Poser un cadre et gérer les situations relationnelles tendues.
Utiliser les bases de la CNV dans les échanges difficiles.

INTERVENANT(E)S :

Formateurs – Coachs certifiés spécialisés en Management Communication et Prévention en risques psychosociaux

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels
Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés…) et s'articulent autour de mises en situation, exercices, tests, simulations, jeux, films, plans d'actions individualisés, etc.

MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE

Salle dédiée, Vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité.

Durée	Dates/horaires et période de réalisation	Effectif
1J	**Horaires** (*sauf demande spécifique*) : 9h00 12h30 - 13h30 17h00 **Dates Intra** : A définir sur 2026	1G / 10 -12Agents

LIEU de FORMATION :

Session intra-établissement : INSEE / Nancy/ Strasbourg/ Reims/ Metz

Sanction / Modalités évaluation	Suivi exécution	Support
- Questionnaire appréciation - Vérifications connaissances acquises (écrit ou oral) - attestation de fin de Formation	- Emargement par ½ journée - Questionnaire en début formation - Questionnaire en fin formation	1 livret remis à chaque participant

Tour de table / Attente des agents

Accueil et cadrage

Tour de table : attentes et expériences des participants.
Règles de bienveillance, confidentialité,
Mini-quizz ou test de positionnement sur la communication et les relations professionnelles.

Comprendre sa posture relationnelle

En quoi notre cadre de référence, nos valeurs, nos émotions impactent notre communication ?

Objectifs

Identifier l'impact de ses émotions et réactions dans la communication.
Repérer ses habitudes relationnelles en situation professionnelle.
Développer une communication assertive adaptée aux situations du terrain.

Identifier les différents modes de communication :

Passive, Agressive, Assertive.

Comprendre les mécanismes qui influencent notre manière de communiquer.

L'impact des émotions et des interprétations dans les échanges.
Repérer ses réactions automatiques en situation de tension.
Développer des attitudes favorisant une communication claire, respectueuse et professionnelle.

Méthodes pédagogiques

Analyse de situations vécues, Travail en binôme ou sous-groupes.
Débriefing .

L'écoute active et la reformulation

Objectifs

Développer une écoute professionnelle de qualité.
Accueillir les émotions sans se laisser submerger.
Reformuler avec justesse.

La pratique de l'écoute active

Écoute filtrée vs écoute ouverte.
Le silence actif.
Observation du non-verbal.

Les différents types de reformulation (suivant les situations professionnelles).

Factuelle,
Emotionnelle,
Assertive.

Ajuster sa communication et sa posture relationnelle.

Méthodes et moyens pédagogiques :

Exercices en groupe sur l'écoute active et le silence actif, la reformulation et le questionnement.
Exercices pour développer un langage positif, valorisant.
Feedback collectif et bonnes pratiques à retenir.

Comprendre les besoins derrière certains comportements et adapter sa communication

Objectifs

Comprendre les besoins derrière les comportements.
Adapter sa communication selon son interlocuteur.

Les besoins dans la relation

Les besoins fondamentaux (Maslow).
Identifier les besoins non satisfaits.

Adapter sa communication

Les différents (4) profils de communication .
Forces, limites et réactions sous tension.
Adapter sa posture verbale et non verbale.

Méthodes pédagogiques
Apports, Exercices de reconnaissance des profils et Travail de reformulation.

Construire un message assertif avec la CNV (Communication non violente).
Objectifs
- Formuler un message clair, respectueux de soi et de l'autre.
- Préserver la relation même dans les situations sensibles

Les bases de la CNV
Observation/ Sentiment/ Besoin /Demande.
Applications concrètes
- Dire non.
- Recadrer un comportement.
- Rappeler une règle.
- Faire une demande claire.
- Exprimer un désaccord sans agressivité.

Méthodes pédagogiques
Apports , mises en situation
Construction de messages CNV à partir de situations réelles.
Feedback et ajustements.

Gérer les tensions et situations difficiles
Objectifs
- Maintenir une communication assertive sous tension.

Les pièges relationnels
Les attitudes qui entretiennent les conflits.
Communication en situation difficile
- Désescalade émotionnelle.
- Poser un cadre clair.
- Gestion des personnalités difficiles.
- Prise de recul et régulation émotionnelle.

Méthodes et moyens pédagogiques
Mises en situation, Analyse collective.
Travail sur situations apportées par les participants.

Bilan et Plan d'actions à CT / MT
- Partage des apprentissages clés
- Identification de pistes d'action pour les participants et Engagement individuel.