



PROGRAMME DE FORMATION

Résoudre les tensions et fluidifier les échanges : la clé de l'assertivité professionnelle

► INFORMATIONS GÉNÉRALES

Public concerné :

- Salariés en relation avec des usagers ou des collègues
- Agents d'accueil et personnels en contact direct avec le public
- Cadres et managers souhaitant améliorer leur communication d'équipe
- Professionnels confrontés à des situations relationnelles tendues
- Toute personne désirant développer sa confiance en communication

Nombre de stagiaires :

6-12 personnes

Pré-requis :

Motivation à questionner et optimiser ses pratiques relationnelles
Aucun autre pré-requis spécifique

Durée :

1 jours (7h)

Modalités :

☒ Formation Intra ☒ Formation Inter ☒ Présentiel ☒ À distance

Dates et horaires :

A convenir

Lieu :

Dans vos locaux ou en salle de formation externalisée.

Coût :

Nous consulter

► DESCRIPTION DE LA FORMATION

Dans les environnements professionnels de plus en plus transversaux et intergénérationnels, la qualité des échanges fait toute la différence. Cette formation permet aux participants de se familiariser avec la communication assertive et d'acquérir des réflexes pour interagir avec plus de clarté, d'efficacité et de sérénité dans leurs relations professionnelles. En alliant compréhension des mécanismes relationnels et mises en pratiques inspirées des réalités du terrain, la séance amène à gérer les désaccords sans escalade et à instaurer un climat professionnel propice à la confiance, notamment lors d'interactions avec un public. L'approche pédagogique privilégie l'expérimentation et l'ancrage concret des techniques. Au fil des exercices proposés, chacun apprend à prendre du recul sur ses propres réactions, à accueillir les différences et à exprimer ses besoins sans agression ni passivité, s'inscrivant ainsi dans une communication

authentique et respectueuse, fondée sur l'assertivité. Les mises en situation et échanges collectifs favorisent la montée en confiance, la prévention des tensions et le développement de la coopération.

► OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, les apprenants seront capables de :

- Mieux comprendre leur relation à l'autre et analyser leur propre style de communication
- Maîtriser les techniques d'écoute active pour créer des relations de qualité avec leurs interlocuteurs
- Développer leur assertivité pour s'exprimer avec confiance tout en respectant autrui
- Adapter leur communication selon les profils et besoins de leurs interlocuteurs
- Gérer les tensions relationnelles en utilisant des techniques de communication adaptées
- Mobiliser des outils concrets (DESC, FEBA, OSBD) pour prévenir et gérer les tensions et conflits émergents
- Maintenir une attitude professionnelle affirmée et assumée, même dans les situations délicates

► PROGRAMME DÉTAILLÉ

Appliquer les fondamentaux de la communication relationnelle

- Identifier les éléments clés de toute communication interpersonnelle
- Explorer l'impact des représentations mentales, des jugements de valeur et des stéréotypes
- Analyser son propre fonctionnement relationnel
- Repérer les éléments clés d'un échange constructif

Utiliser des techniques relationnelles de qualité

- Différencier écoute passive et écoute engagée pour créer du lien
- Décrypter et utiliser les langages silencieux dans la relation
- Se servir du questionnement stratégique et de la reformulation valorisante
- Développer son intelligence relationnelle pour une analyse objective des situations
- Formuler des messages clairs, à la fois bienveillants et efficaces

Construire son assertivité face aux tensions

- Définir les enjeux et bénéfices d'un comportement assertif en contexte professionnel
- Identifier les comportements réactifs et de leurs conséquences
- Analyser ses propres réactions spontanées
- Reconnaître et hiérarchiser ses besoins et valeurs dans la relation professionnelle
- Trouver l'équilibre entre affirmation de soi et respect de l'autre

Prévenir ou résorber les tensions et conflits

- Repérer les signaux révélateurs de tensions ou précurseurs de conflits
- Ajuster sa manière de communiquer pour anticiper les incompréhensions et obtenir la coopération
- Appliquer les techniques de la communication assertive
- Découvrir les bases de la communication non-violente
- S'entraîner à la gestion des critiques, à l'affirmation de ses positions et au refus bienveillant
- Utiliser des méthodes éprouvées pour désamorcer les conflits (DESC, FEBA, OSBD)

► MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Méthodes pédagogiques :

Apports théoriques ciblés
Autodiagnostic et tests de positionnement personnel
Analyses de vidéos et décryptage de situations réelles
Jeux de rôle et mises en situation
Travail sur cas concrets apportés par les participants

Supports techniques

Grille d'autopositionnement
Vidéos thématiques
Jeux pédagogiques
Fiches mémo

► MODALITÉS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

Modalités de suivi :

Autodiagnostic initial et final
Évaluation diagnostique : état des lieux des pratiques actuelles en début de formation
Suivi en continu : observations lors des mises en situation et feedback individualisé

Modalités d'évaluation :

Évaluation des acquis :

Observation continue des apprentissages par le formateur
Échanges réguliers sur les ressentis et les découvertes

Évaluation de la satisfaction :

Questionnaire de satisfaction à chaud en fin de formation
Évaluation différée à 3 mois pour mesurer l'impact sur les pratiques professionnelles

► FORMATEUR

Sébastien Lalloué
25 ans d'expérience dans l'accompagnement et la formation professionnelle
Formateur professionnel d'adulte certifié RNCP 5 et coach-consultant certifié RNCP7

► INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Accessibilité :

Nous consulter

Règlement intérieur :

Disponible sur le site www.changementmajeur.com

Contact :

Sébastien Lalloué
07 55 63 07 36
contact@changementmajeur.com

Sébastien Lalloué – El Changement majeur®

11 rue Eugène Lutherer - 88190 GOLBEY - 07.55.63.07.36

contact@changementmajeur.com - www.changementmajeur.com

SIREN n° 905 089 066 - Déclaration d'activité n° 44880153288 - Préfet région GRAND EST

Exonérée de TVA — Art. 261.4.4 a du CGI

Document généré le : 10/08/2025