

### MODULE 1 : L'ASSERTIVITÉ : DÉFINITION ET POSITIONNEMENT

- Qu'est-ce que l'assertivité : comportement, façon d'être, technique de communication ?
- Peut-on être assertif en toutes circonstances ?
- Les autres types de comportements : avantages et inconvénients

### MODULE 2 : FONCTIONNEMENT INDIVIDUEL

- Dans quelles circonstances suis-je/ne suis-je pas assertif ?
- Identifier ses déclencheurs positifs et négatifs (cadrant d'Ofman)
- Différencier émotion et raison, faits et préjugés
- Quelles sont mes croyances limitantes ? Comment mettre en place des solutions pour les transformer en attitude constructive ? (les injonctions)
- Poser ses limites et oser dire non de façon assertive (à ses collègues, ses collaborateurs, ses supérieurs hiérarchiques, ses clients, ...) tout en préservant la qualité de la relation (analyse transactionnelle)

### MODULE 3 : L'ASSERTIVITÉ EN PRATIQUE

- Le vocabulaire assertif
- L'attitude assertive
- Les techniques de communication assertive

### MODULE 4 : ETABLIR DES RELATIONS CONSTRUCTIVES

- Contrer la manipulation grâce à l'assertivité
- Transmettre un feed-back et une critique de façon constructive
- Traiter les critiques reçues de façon assertive
- Réagir efficacement aux mécontentements et aux plaintes
- Comprendre les différents types d'agressivité et y faire face

### MODULE 5 : ATELIER PRATIQUE

- Exercer la communication assertive et l'ensemble des techniques vues dans les situations professionnelles réelles des participants et sur base de cas pratiques existants
- Mise en application dans tous les types de relations professionnelles : hiérarchie, collaborateurs, collègues, clients, partenaires de projet, ...

## COMMUNICATION ORALE ET ÉCRITE

### LES OBJECTIFS



- ✓ Communiquer pour que mon interlocuteur reçoive positivement le message
- ✓ Oser se positionner dans une relation, dire ce que l'on pense et ressent
- ✓ Mettre ses limites et pouvoir dire non
- ✓ Éviter les confrontations agressives et résoudre les conflits
- ✓ Accepter l'autre dans son fonctionnement et ses besoins relationnels
- ✓ Acquérir des techniques de communication assertive directement applicables sur le terrain

### NOTRE APPROCHE



- ✓ Des formations axées sur l'expérimentation pratique
- ✓ L'attitude « coach » du formateur incitant à la réflexion et l'appropriation des techniques et méthodes proposées
- ✓ Une attention constante portée sur le degré de participation, l'enthousiasme et l'implication des participants
- ✓ Une ambiance conviviale, constructive, détendue et apprenante
- ✓ Des supports favorisant l'ancrage des compétences sur le long terme et l'application directe en milieu professionnel

## LE LIEU : OFF MEETING À WAVRE

FACILE D'ACCÈS – CONVIVAL - SALLES ENTièrement ÉQUIPÉES – PARKING – WIFI – ESPACES DE DÉTENTE



### QUAND ?

LES 20 & 21 MAI 2019  
DE 9H À 17H

**S'INSCRIRE**

### VOTRE INVESTISSEMENT

950 eur HTVA par participant, comprenant :

- Les 2 journées de séminaire
- Les supports de cours, fiches, références et outils utilisés
- L'accueil, l'encadrement logistique, Wifi, parking, espace de détente
- Petit déjeuner, lunch sandwiches, fruits, café, thé, soft

Vous souhaitez proposer cette formation à plusieurs collaborateurs de votre entreprise ?

Contactez-nous pour une offre sur mesure : [r.grosser@sanaelconsult.com](mailto:r.grosser@sanaelconsult.com)