

## COMMUNIQUER AVEC ASSERTIVITE

### Ce que vous vivez

Vous êtes confronté à des échanges parfois tendus avec vos collègues, votre hiérarchie ou les usagers. Vous avez envie de vous affirmer sans empiéter sur les autres, de désamorcer les tensions, de mieux gérer vos émotions tout en maintenant de bonnes relations professionnelles. Cette formation vous donne les clés et les méthodes pour un cadre clair, exprimer vos besoins avec justesse, écouter activement et adopter une posture à la fois ferme et respectueuse. Un temps pour prendre du recul, développer votre assertivité et gagner en sérénité dans vos échanges professionnels.

### Pour qui

Tout agent souhaitant communiquer avec assertivité — en face-à-face, au téléphone ou en visio — et renforcer sa posture dans ses relations professionnelles.

### 2 jours (14h)

Présentiel ou à distance selon les besoins de votre structure

**1 390 € HT**

### Objectifs de la formation

- Connaître les principes de la communication professionnelle
- Identifier ses axes de progression
- Apprendre et s'exercer à l'assertivité
- Appliquer l'analyse transactionnelle pour adopter un positionnement adulte
- Gérer stress et émotions au moment où elles surviennent

### Méthodes pédagogiques

- Apports ciblés
- Echanges entre pairs et analyse de situations vécues
- Jeux de rôles & mises en situation
- Élaboration d'un plan d'actions personnel de progression

### Modalités d'évaluation

- Recueil d'attentes et analyse des besoins (avant la formation)
- Observation et évaluation des mises en situation
- Retour croisé sur les pratiques

**POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER**

59 Rue Claude Chappe  
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

## Contenu de la formation

### Principes de la communication professionnelle

- Rappels des fondamentaux et des obstacles
- Situations-types : entretien, réunion, échanges numériques (chat, email, visio)

### Autodiagnostic des attitudes verbales et non verbales

- Identification de vos postures actuelles : jugement, enquête, soutien...
- Adapter sa posture selon le contexte
- Regard, voix, posture, gestes

### Assertivité

- Définir assertivité vs passivité, agressivité, manipulation
- Réaliser votre autodiagnostic d'assertivité
- Appliquer la méthode DESC en cas de conflits ou refus
- Écoute active et reformulation

### Analyse transactionnelle

- Utiliser l'analyse transactionnelle (états du moi, positions de vie) pour soutenir des échanges adultes
- Savoir dire « non », poser des limites, exprimer un désaccord

### Gestion du stress et des émotions

- Identifier émotions et leur impact
- Techniques de respiration et relaxation rapide en situation
- Construire un plan de régulation émotionnelle individuel

## Profil de l'intervenant

Formateur ou formatrice experte en communication professionnelle, expérimentée en coaching professionnel, dynamique d'équipe et transformation individuelle

## Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.

**POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER**

59 Rue Claude Chappe  
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

SAS au capital de 7 500€  
SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034  
Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378  
[www.excellensformation.com](http://www.excellensformation.com)