



Programme Communication assertive **Parcours concourant au développement des compétences**

Action de formation réalisée selon les articles L.6313-1 et 6313-2 du Code du travail

OBJECTIFS PROFESSIONNELS VISES (APTITUDES ET COMPETENCES)

Cette action a pour objectif de :

- Apprendre à exprimer son point de vue
- Faire valoir ses droits en respectant l'autre
- Développer son charisme et l'affirmation de soi

DESCRIPTIF DES SOUS OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Faire autorité auprès de ses interlocuteurs (être reconnu)
- Développer une communication adaptée, même dans les situations délicates
- Faire passer un message difficile en conservant une posture positive et influente

MODALITES

- Action de formation en présentiel et en intra
- Effectif (minimum et maximum) : 6 à 8 personnes
- Durée, Dates et horaires de la formation : 2 jours consécutifs
- Horaires : 9H00 – 17H00
- Dates : à définir
- Lieu : à définir
- Conditions d'accueil : prévues
- Délai d'accès : inscriptions à envoyer au minimum 15 jours avant le début de la formation
- Modalité d'accès : Inscription auprès de Florence Schwarzbard
- Tarif indiqué sur convention

INDICATEURS DE RESULTATS :

En 2023, le taux moyen de satisfaction des stagiaires est de 88%.

En gestion du stress, le taux de satisfaction est de 90% ; en communication assertive, le taux de satisfaction est de 89 % et en management le taux de satisfaction est de 87 %.

FORMATRICE

Florence Schwarzbard, consultante formatrice depuis 15 ans auprès des dirigeants et managers
Experte en gestion du stress et management

Diplômée d'un DESS GRH, d'un master en PNL, formée Process communication, au co développement, en neuro science, en résilience en environnement professionnel. Gérante d'un organisme de formation pour adultes certifié Qualiopi pour ses actions de formation



PUBLIC VISÉ ET PRE REQUIS

- Public : Toute personne en situation de management d'équipe
- Pré-requis (*obligatoire*) : investissement des participants ; un positionnement individuel est réalisé par questionnaire en amont de la formation

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages sur cette formation. Aussi si vous rencontrez une quelconque difficulté nous vous remercions de **contacter directement Florence Schwarzbard**

- **Contact** : Référent handicap Florence Schwarzbard tél 06 07 75 44 53

CONTENU DU PROGRAMME DES DEUX JOURNEES D'ACTION DE FORMATION CONCOURANT AU DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

Introduction

- Les conditions d'apprentissage selon Stanislas Dehaene

Journée 1 : Gérer son stress et celui de son interlocuteur

Introduire la formation

- Présenter la formatrice, le cadre de fonctionnement, les valeurs, le programme
- Les conditions d'apprentissage selon Stanislas Dehaene
- Brise-glace

- Gérer son stress
 - Se construire une posture neutre
 - Utiliser les outils de gestion du stress
- Définir la notion de conflit
 - Comprendre l'origine des conflits et ces différents niveaux d'intensité du conflit pour les éviter
 - Connaître les différents types de stratégie en gestion des conflits : l'évitement, l'affrontement, la contre argumentation ou le désamorçage
 - Eviter les jeux psychologiques possibles
 - Connaître les erreurs et déviations qui aggravent les conflits
 - Mesurer les conséquences négatives et positives d'un conflit
- Etude des cas



Journée 2 : Appréhender les techniques de communication assertive

- Retour sur la première journée : analyse, compréhension, retours
- Gérer ses émotions et canaliser les émotions de son interlocuteur
 - Connaitre le cycle émotionnel
 - Identifier ses émotions et les besoins affiliés
- S'affirmer et s'exprimer sans créer d'opposition
 - Avoir conscience de son prisme et de ses filtres : comment j'entends ?
 - Découvrir les caractéristiques de l'empathie et de l'objectivité pour accueillir les messages qui me sont destinés
 - La posture méta : Analyser une situation pour prendre le recul nécessaire
 - S'approprier les techniques de l'écoute active au service d'une compréhension mutuelle
 - Se recentrer sur les objectifs et la qualité de la relation
 - Savoir dire non avec fermeté et bienveillance si nécessaire
 - Privilégier un scénario gagnant gagnant
- Etude de cas et jeux de rôles

METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES UTILISES

- Un entretien a lieu en amont avec la formatrice pour définir les besoins de la structure
- Chaque participant est identifié en amont de la formation et avant inscription à la formation
- Chaque stagiaire réalise une grille d'auto évaluation des acquis en amont et post formation
- Des documents visuels sont analysés
- Des études de cas concrètes sont organisées à partir des documents apportés
- Des jeux de rôles sont proposés
- Une évaluation progressive des acquis se fait étape par étape avec validation par la formatrice
- Un accompagnement constant de la formatrice tout au long de la formation action

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MATERIEL UTILISES EN FORMATION

- L'animatrice utilise les outils de l'intelligence collective pour animer : pédagogie progressive et participative
- Des observations sont réalisées avec débriefing de la formatrice
- Une analyse individuelle est pratiquée avec le contenu des référentiels
- Utilisation de vidéo projection
- La salle dispose de tableaux et multi prises pour branchements (salle visitée en amont par le formateur avec points de contrôles directement liés avec la démarche)
- Un questionnaire individuel de satisfaction à chaud sera rempli à l'issue de la Formation
- Un support de formation est fourni à chaque participant
- Les participants sont invités à venir avec leur matériel de prises de notes et documents de travail
- Des pauses seront proposées au cours des deux journées.

EI Sixième Sens - 66 rue de la Pilate 35136 Saint Jacques de la Lande Tél : 06 07 75 44 53 – Email :
florence.schwarz@orange.fr

www.sixiemesens-rennes.com - Siret : 510 699 473 000 52 – Qualiopi n° 408093 - Déclaration d'activité
enregistrée sous le n° : 53 35 08982 35 auprès du Préfet de la région Bretagne – cet enregistrement ne vaut pas
agrément de l'état - Maj 29/01/2024



DOCUMENTS CONTRACTUELS FOURNIS

- Toutes les actions de formations dispensées font l'objet d'une convention de formation car elles sont dispensées à des structures et non à des particuliers.
- Tout document contractuel est accompagné de la fiche descriptive de l'action de formation, du règlement intérieur de la formation, du devis détaillé et complet

SANCTION DE LA FORMATION

- Un certificat de réalisation est fourni à chaque stagiaire et commanditaire

MODALITES D'ÉVALUATION

- Chaque stagiaire remplit une grille d'auto évaluation des acquis en amont et post formation.
- Un tour de table est effectué en fin de chaque journée avec les participants.
- Des exercices seront réalisés en continu durant la formation et font office d'évaluation des connaissances
- Un questionnaire d'évaluation de la satisfaction à chaud du stage est rédigé en fin de stage
- Un certificat de réalisation est fourni à chaque stagiaire et commanditaire
- Une évaluation à froid est réalisée 3 à 6 mois après la formation

ENGAGEMENT QUALITE DE SIXIEME SENS

L'organisme prestataire d'actions de développement des compétences satisfait aux exigences du Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle. L'intervenante est spécialisée en Formation des Adultes
Sixième Sens fournit son certificat Qualiopi en vigueur et celui-ci est téléchargeable sur le site.

APPLICATION DU RGPD

Les informations fournies et saisies dans les documents contractuels de formation qui sont échangés entre nos deux structures, sont utilisées uniquement dans le cadre de notre relation commerciale. Par votre retour de documents vous acceptez l'utilisation de vos informations exclusivement par Florence Schwarzbard le temps de la formation et de son traitement amont et aval. Vous pouvez à tous moments exercer vos droits en lien avec la réglementation RGPD, en m'adressant un mail individualisé me précisant vos attentes : florence.schwarz@orange.fr

TARIF :

A partir de 1200 euros/jour net de tva