PROGRAMME DE FORMATION DETAILLE
COMMUNICATION ET AFFIRMATION DE SOI

Savoir dire les choses clairement, exprimer un désaccord ou refuser une demande sans froisser : ces situations du quotidien professionnel ne sont pas toujours simples. Cette formation vous aide à mieux vous connaître, à communiquer avec assurance et à adapter votre message à votre interlocuteur. Elle alterne explications simples et mises en situation. Le programme est personnalisable selon vos besoins.

Famille	RH	**Référence**	F304
Nb de jours	2 jours	**Nb d'heures**	14 heures
En présentiel	Oui	**À distance**	Non
Éligible au CPF	Non		

Tarif :

INTER-ENTREPRISE 1100€ HT / participant	**INTRA-ENTREPRISE** 1100€ HT (+ 400€ HT / pers. supplémentaire)

INFORMATIONS PRATIQUES

1. Pour qui ?

Prérequis :

Aucun prérequis. Cette formation s'adresse à des personnes de tous niveaux, sans connaissance particulière en communication.

Public :

Salariés, responsables d'équipe, dirigeants de TPE / PME, travailleurs indépendants et toute personne souhaitant gagner en aisance et en confiance dans ses échanges professionnels (collègues, hiérarchie, clients, fournisseurs).

2. Objectifs, moyens, modalités, sanction, adaptation PSH

Objectifs :

Être en mesure de communiquer de façon claire et affirmée avec ses collègues, sa hiérarchie et ses clients : exprimer une demande, un désaccord ou un refus avec tact, garder son calme en situation tendue et adapter son message pour convaincre.

Moyens pédagogiques :

Un PC par personne, le formateur diffuse son écran sur un vidéo-projecteur ou télévision grand écran
Un groupe de maximum 5 personnes en inter-entreprise.
En distanciel : Utilisation de Zoom ou Teams avec partage d'écran, chat, audio et vidéo en temps réel.
Exposé théorique, suivi d'une mise en pratique.

Moyens pour suivre l'exécution de l'action :

- La présence du stagiaire est vérifiée par le formateur à l'aide d'une feuille de présence signée par demi-journées

Moyens pour en apprécier les résultats :

- A la fin de la formation, le stagiaire complète une évaluation à chaud (Permettant d'évaluer la qualité de la prestation)
- Puis, il complète avec le formateur une évaluation des acquis (Permettant de déterminer les points acquis, non acquis ou en cours d'acquisition)
- Quelques mois après la formation, le donneur d'ordre complète une évaluation à froid (Permettant de d'assurer que la formation a pu être mise en pratique)

Sanction de la formation :

- A la fin de la formation le stagiaire reçoit une attestation de formation reprenant l'intitulé de la formation, les dates et le nombre d'heures réalisées.

Délai d'accès :

En intra-entreprise : En fonction de vos disponibilités et celles de nos formateurs.
En inter-entreprise : En fonction des sessions que nous avons programmé, consultable en cliquant ici

Profil formateur :

Formateur-consultant spécialisé en communication, relations humaines et développement des compétences relationnelles, intervenant auprès de salariés, d'encadrants et de dirigeants de TPE / PME.

Adaptation aux personnes en situation de handicap :

Nous nous engageons à favoriser l'accessibilité du public en situation de handicap, en fonction de leurs besoins et/ou difficultés, en adaptant la durée de la formation, le programme et son déroulement, les moyens pédagogiques et techniques, ainsi que les supports pédagogiques. Ces formations adaptées sont proposées en individuel ou en collectif (pour un public à besoins similaires). Afin de trouver la meilleure solution, nous nous appuyons sur des partenaires évoluant dans le domaine du handicap.

Personne à contacter / référent handicap :

Lambert Christophe
03 59 25 10 15
christophe.lambert@lc-formateur.com

3. Évaluation, avis...

Nouvelle formation : les indicateurs de satisfaction et d'évaluation seront disponibles après les premières sessions.

4. Comment financer ma formation ?

Vous êtes salarié, travailleur non salarié (TNS), commerçant, artisan, profession libérale. Identifier les dispositifs mobilisables (OPCO, plan de développement des compétences, autofinancement...) en cliquant ici.

5. Programme de formation détaillé

Personnalisation : le programme peut être modifié en fonction de vos besoins et de vos objectifs, sur le contenu, la durée, les modalités, les moyens pédagogiques et techniques.

Mieux se connaître pour mieux communiquer ***Jour 1 - matin***

Comment je communique aujourd'hui : auto-diagnostic

- Repérer mes points forts et mes habitudes
- Identifier les situations qui me mettent en difficulté (réunion, désaccord, demande à ma hiérarchie…)

Ce qui compose un message : les mots, le ton de la voix et le langage du corps
Les quatre attitudes face à l'autre : passive, agressive, manipulatrice et assertive

- Reconnaître chaque attitude dans des situations du quotidien
- Comprendre l'effet de chaque attitude sur son interlocuteur

Comprendre l'affirmation de soi ***Jour 1 - matin***

Qu'est-ce que l'assertivité : s'exprimer en respectant l'autre et soi-même
Mes droits et ceux de l'autre dans une relation de travail
Les croyances qui freinent : peur de déranger, peur du conflit, peur de décevoir
Prendre confiance en soi : s'appuyer sur ses réussites et ses qualités

Se faire comprendre : écouter et s'exprimer clairement ***Jour 1 - après-midi***

L'écoute active : écouter sans interrompre, observer, reformuler
Poser les bonnes questions : questions ouvertes et questions fermées
Structurer son message : un fait, un ressenti, une demande
Choisir ses mots : parler avec « je » plutôt qu'accuser avec « tu »

Exprimer une demande ou un besoin ***Jour 1 - après-midi***

La méthode DESC (Décrire, Exprimer, Spécifier, Conséquences)

- Décrire la situation avec des faits, sans jugement
- Exprimer ce que je ressens et ce dont j'ai besoin
- Spécifier ma demande de façon précise
- Présenter les conséquences positives d'un accord pour chacun

Mise en situation : demander un délai supplémentaire, de l'aide à un collègue, un rendez-vous à son responsable
Retours du groupe et du formateur

Dire non et exprimer un désaccord ***Jour 2 - matin***

Refuser une demande sans culpabiliser et sans agresser

- Dire non clairement et avec tact
- Proposer une alternative quand c'est possible

Exprimer un désaccord en restant respectueux
Faire une critique constructive : parler du comportement, pas de la personne
Recevoir une critique : écouter, trier, répondre

Garder son calme en situation tendue ***Jour 2 - matin***

Repérer ses réactions face au stress : tensions du corps, voix, pensées
Techniques simples de retour au calme : respiration, pause, reformulation
Répondre à l'agressivité, à l'ironie ou à la pression sans entrer dans le conflit
Cas pratique : un échange difficile avec un collègue, un client ou son responsable

Convaincre et adapter son message ***Jour 2 - après-midi***

Les ingrédients d'un message convaincant : un objectif clair, des arguments, des exemples
S'adapter à son interlocuteur : vocabulaire, rythme, niveau de détail
Traiter les objections : écouter, reformuler, répondre
Prendre la parole en réunion : se lancer, tenir sa place, conclure

Construire son plan d'action personnel ***Jour 2 - après-midi***

Faire le point sur ses progrès depuis le début de la formation
Choisir trois situations réelles à travailler et un objectif concret pour chacune
Questions / réponses et synthèse de la formation

Formation ajoutée le 25/11/2026.

PROCHAINES DATES INTER-ENTREPRISE

Nous n'avons pas encore planifié de session inter-entreprise pour cette formation.
Elle est toutefois proposée en intra-entreprise.