

# Communication et assertivité : s'exprimer clairement et coopérer efficacement

Exprimer ses attentes et traiter les désaccords pour faciliter le travail collectif.

14 heures • 2 journées • Présentiel

## Objectifs pédagogiques

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

- Repérer les comportements qui facilitent ou compliquent la communication.
- Formuler un message distinguant faits, interprétations et jugements.
- Utiliser l'écoute et la reformulation.
- Exprimer une demande, un refus ou un désaccord avec assertivité.
- Rechercher un accord précisant les engagements de chacun.

## Jour 1 — Clarifier sa communication et comprendre son interlocuteur

- Repérer retrait, agressivité et affirmation de soi.
- Examiner les effets du contexte et des émotions.
- Identifier les décalages entre intention, message et perception.
- Distinguer faits, interprétations et jugements.
- Formuler un message précis et adapté.
- Questionner, écouter et reformuler sans conclure trop vite.

## Jour 2 — S'affirmer et traiter les désaccords

- Formuler une demande concrète.
- Dire non et poser une limite professionnelle.
- Exprimer un désaccord et recevoir une critique.
- Décrire une difficulté sans accusation.
- Clarifier attentes et contraintes respectives.
- Construire un accord et vérifier sa compréhension.

# Modalités de la formation

## Public

Collaborateurs, managers et professionnels, tous secteurs.

## Prérequis

Aucun prérequis.

## Durée et format

14 heures — 2 journées de 7 heures. Présentiel à La Réunion, intra-entreprise ou interentreprises. Groupe de 6 à 12 participants.

## Méthodes et moyens

Apports ciblés, études de cas, échanges de pratiques, exercices et mises en situation avec débriefing. Supports de synthèse et fiches outils. Situations partagées anonymisées.

## Évaluation des acquis

Mise en situation d'une demande ou d'un désaccord : précision des faits, clarté du message, écoute, expression de la limite et recherche d'un accord.

## Supports d'application

Trame de préparation d'un échange délicat et plan d'action individuel.

## Suivi

Analyse du besoin et positionnement initial, suivi de l'assiduité, exercices pratiques, évaluation finale et questionnaire de satisfaction distinct. Évaluation à froid proposée trois mois après la formation.

## Tarif

Sur devis selon le format et les adaptations convenues. En interentreprises : tarif par participant communiqué avec les dates de session.

## Accès et délais

En intra, dates définies après analyse du besoin et selon les disponibilités. En inter, selon le calendrier et les places disponibles. Délai prévisionnel communiqué lors de la proposition.

## Accessibilité et financement

Besoins liés au handicap étudiés avant la formation pour adapter accueil et apprentissage. Financement OPCO possible selon éligibilité et accord préalable.

## Intervenant

Sylvain Boussion, consultant en management et formateur depuis 17 ans. Praticien certifié EQ-i 2.0® Standard et Leadership.