



## SOFT SKILLS :

Les soft skills ou compétences relationnelles et comportementales (par opposition aux hard skills : compétences techniques de « savoir-faire ») représentent tout un panel de compétences relevant du « savoir-être » : communication assertive, intelligence émotionnelle, gestion du stress, leadership, confiance en soi, capacité d'adaptation...

## Communication assertive en entreprise

Communiquer efficacement avec les autres est déterminant pour le bon fonctionnement de l'entreprise. Le développement de cette compétence est essentiel pour favoriser une meilleure compréhension et améliorer ainsi la cohésion, la coopération, l'efficacité et la performance de l'organisation, que ce soit en interne ou en relation clientèle.

S'affirmer dans ses relations professionnelles sans crainte ni agressivité est une clé importante de réussite et d'épanouissement autant professionnel que personnel. Les techniques d'assertivité permettent de résoudre des conflits et d'éviter d'en générer.

### Durée :

2 journées de 7h  
De 9h à 12h30 et de 14h à 17h30

### Objectifs de la formation :

- ❖ Apprendre à s'affirmer avec diplomatie dans ses relations professionnelles
- ❖ Développer son impact personnel et son leadership
- ❖ Pratiquer l'écoute active pour trouver des solutions mutuellement satisfaisantes

### Prérequis :

Aucun prérequis

### Public cible :

Entreprises : Dirigeants, Managers, Collaborateurs



## PROGRAMME

### JOUR 1

**Évaluer son propre profil comportemental et le profil de son interlocuteur**

**Matin : 9h à 12h30**

- ❖ Autodiagnostic : Votre niveau d'assertivité
- ❖ Définition de l'assertivité
- ❖ Connaître les étapes de l'édification de la personnalité et identifier les freins à la communication
- ❖ Les différents profils de personnalités

**Après-midi : 14h à 17h30**

**Comprendre les intérêts de développer son intelligence émotionnelle et relationnelle**

- ❖ Vidéo « La modélisation du cerveau dans la main »
- ❖ Connaître les principales émotions désagréables, les accepter et apprendre à les décoder pour les gérer
- ❖ Connaître et prioriser ses valeurs personnelles et professionnelles

### JOUR 2

L'écoute est la base pour la compréhension et donc une communication de qualité.

Votre qualité d'écoute dans votre activité professionnelle est fondamentale. Elle se base sur votre capacité à accueillir l'autre et votre intention de comprendre le point de vue de votre interlocuteur, tout en gardant une juste distance avec les émotions.

**Matin : 9h à 12h30**

**Comprendre ce qu'est l'empathie**

- ❖ Empathie vs sympathie
- ❖ Se situer dans les 6 attitudes d'écoute de référence
- ❖ Créer de bonnes conditions d'écoute : être conscient de ses filtres personnels pour ne pas parasiter la communication de son interlocuteur
- ❖ S'entraîner à l'écoute active, la clarification et la reformulation
- ❖ Développer son assertivité par la méthode D.E.B.A.T

**Après-midi : 14h à 17h30**

**S'entraîner à développer son assertivité**

- ❖ Jeux de rôle adaptés au contexte professionnel de l'apprenant
- ❖ S'entraîner à verbaliser ses ressentis et accueillir ceux des autres : Utiliser ses émotions avec sincérité pour une communication vivante et convaincante
- ❖ Coopérer et travailler en confiance : utiliser le feed-back au quotidien de façon juste et constructive
- ❖ Construire une relation « gagnant-gagnant »

## Méthodes pédagogiques :



# PROGRAMME DE FORMATION



La démarche est basée sur la pédagogie active afin de mobiliser les potentiels de chacun au service du savoir-être comportemental et des objectifs de l'entreprise.

Construit sur une méthodologie inductive et applicative, l'apprentissage sera établi en collaboration avec le participant qui devient lui-même acteur de sa formation et expérimente dans le vivant.

- Apports théoriques et méthodologiques : Un support de cours imprimé sera remis à chaque participant
- Pédagogie active et ludique : mises en situation, jeux de rôles, réflexions et échanges interactifs à partir du vécu des participants.
- Des analyses de cas pour que le participant développe ses talents et sa technicité : autodiagnostic et feedback au regard de l'apport pédagogique du formateur.

## Evaluation des résultats

L'évaluation des acquis se fait en continu pendant la session de formation par l'observation du formateur, via des jeux de rôles et exercices mettant en application les apports théoriques.

En application de l'article L6313-7 du Code du Travail, un certificat de réalisation reprenant l'ensemble des objectifs pédagogiques sera délivré à chaque participant à l'issue de la formation, sanctionnant ainsi l'acquisition des savoirs.

Une attestation d'assiduité sera également remise au stagiaire.

Une feuille d'évaluation sera distribuée à la fin de la formation afin que les participants puissent dresser le bilan des apports, l'atteinte d'objectifs et la qualité de la formation dispensée.

Pour l'Entreprise :

Pour l'Organisme de Formation :

SAS LUMEN  
Mme SAUCEROTTE Julie