

FORMATION S'AFFIRMER DANS SA COMMUNICATION POUR PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS

Communiquer avec assertivité, poser ses limites, désamorcer les tensions.

Et si dire ce que vous pensez devenait simple, sans agresser, sans s'écraser ?

Trop souvent, on subit les tensions, on encaisse les non-dits, on évite les conversations difficiles... jusqu'au moment où ça explose. Cette formation vous redonne le levier de l'assertivité : OSBD, DESC, techniques de refus structuré, communication non violente. Vous apprenez à dire les choses, clairement, factuellement, avec bienveillance.

2 jours intensifs centrés sur des mises en situation réelles (refus, recadrage, conflit) : vous repartez avec votre profil de communication, des trames prêtes à l'emploi et la posture pour prévenir et désamorcer les conflits avant qu'ils ne s'enkystent. Pour des relations professionnelles enfin saines et apaisées.

LE PROGRAMME

Un parcours en 2 blocs et 5 modules pour s'affirmer sereinement et désamorcer les conflits avant qu'ils n'éclatent.

MODULE 1 – BLOC 1 – IDENTIFIER SON STYLE DE COMMUNICATION

Objectif : Repérer son comportement-refuge dominant parmi les 4 comportements types.

- L'assertivité, qu'est-ce que c'est ?
- Les 4 comportements types : passif, agressif, manipulateur, assertif
- Identifier son comportement-refuge dominant
- Lien avec son profil Manag'Color®
- Conséquences sur ses relations professionnelles

MODULE 2 – BLOC 1 – LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION ASSERTIVE

Objectif : Maîtriser OSBD et DESC pour formuler clairement demandes et messages difficiles.

- Confiance et estime de soi : le socle
- La méthode OSBD : Observation, Sentiment, Besoin, Demande
- La méthode DESC pour structurer un message difficile
- Le « je » plutôt que le « tu » accusateur
- Mises en situation : reformulation de messages quotidiens

MODULE 3 – BLOC 1 – DIRE NON, POSER SES LIMITES, FAIRE PASSER UN MESSAGE DIFFICILE

Objectif : S'entraîner à 2 techniques de refus structuré et à un feedback bienveillant.

- Pourquoi est-il difficile de dire non ?
- Refus argumenté, contre-proposition, disque rayé
- Faire passer un feedback ou un recadrage avec bienveillance
- Le contrat gagnant-gagnant
- Mises en situation : refus et messages difficiles

**chrom
action**
CONSEILS & FORMATION

PUBLIC CONCERNÉ :

Managers, collaborateurs, responsables d'équipe, ou toute personne souhaitant gagner en clarté dans sa communication et apprendre à gérer les situations conflictuelles.

PRÉ-REQUIS :

Avoir suivi la journée Manag'Color® CHROMACTION, socle commun à l'ensemble de notre pédagogie.

DURÉE :

14 heures, soit 2 jours.

TARIF :

A Marmande : à partir de 1650 € HT/groupe de 8 personnes.

Hors Marmande et Individuel : nous consulter

LIEU :

Au Hangar des Conseils à MARMANDE
Au sein de l'entreprise

Taux de satisfaction globale :
99,6% depuis le 01/01/2022

MODALITÉS D'ACCÈS :

Inscription 14 jours minimum avant le début de la formation
Feuilles de présence.
Questionnaire de positionnement.
Évaluation des acquis en cours et en fin de formation.
Questionnaire de satisfaction.

ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Les personnes en situation de handicap peuvent avoir des besoins spécifiques pour suivre la formation.
N'hésitez pas à nous contacter pour en discuter

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES :

Formation modulable sur 2 jours.

ÉQUIPES ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formatrice experte en communication professionnelle, assertivité et gestion des conflits + équipe pédagogique CHROMACTION.

Pédagogie active : alternance d'apports, mises en situation, jeux de rôle, études de cas concrets.

Trames opérationnelles remises : grille d'identification des 4 comportements de communication, trame OSBD (Observation, Sentiment, Besoin, Demande), trame DESC pour structurer un message difficile.

Paper Board, papeterie et supports pédagogiques.

En distanciel : plateforme de visioconférence, partage d'écran et supports dématérialisés.

MODULE 4 – BLOC 2 – COMPRENDRE LES CONFLITS POUR LES REPÉRER PRÉCOCEMENT

Objectif : Identifier les sources, signaux faibles et phases d'escalade pour intervenir au bon moment.

- Définition et typologie des conflits (idées, intérêts, valeurs, personnalités)
- Les sources principales d'un conflit professionnel
- Les 3 phases d'escalade d'un conflit
- Détecter un conflit naissant
- Lien comportement-refuge ↔ déclenchement du conflit

MODULE 5 – BLOC 2 – DÉSAMORCER UN CONFLIT ET TROUVER UNE ISSUE GAGNANT-GAGNANT

Objectif : Mobiliser 2 techniques CNV pour aboutir à une issue gagnant-gagnant.

- Les techniques de communication non violente (CNV)
- Écoute active et reformulation comme leviers de désamorçage
- Exprimer son besoin et entendre celui de l'autre
- Postures de médiation simple
- Mises en situation : conflits réels apportés par les participants

LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable :

MODULE 1 : Identifier son style de communication dominant et distinguer les 4 comportements types (passif, agressif, manipulateur, assertif) afin de repérer ses propres comportements-refuges.

MODULE 2 : Formuler une demande, un refus ou un message difficile en utilisant la méthode OSBD ou DESC, à partir d'une trame fournie et en mise en situation.

MODULE 3 : Poser ses limites et dire non de manière assertive, en mobilisant au moins 2 techniques de refus structuré (refus argumenté, contre-proposition, disque rayé).

MODULE 4 : Identifier les sources et les phases d'un conflit professionnel (au moins 3 sources et 3 phases d'escalade) afin de le repérer précocement et d'éviter son aggravation.

MODULE 5 : Désamorcer un conflit en mobilisant au moins 2 techniques de communication non violente (écoute active, reformulation, expression du besoin) en mise en situation, pour aboutir à une issue gagnant-gagnant.

AU-DELÀ DE LA FORMATION :

Véritable levier collectif, cette démarche se déploie en formation, séminaire, ateliers ou accompagnement sur mesure, selon la dynamique que vous souhaitez engager.