

# Module Assertivité et communication professionnelle

Contenus qui seront adaptés selon le niveau et l'analyse des besoins de chacun

**Prérequis :** Avoir la volonté de s'impliquer professionnellement et émotionnellement  
**Durée :** 5 jours (30 heures)

## Les objectifs généraux

- Comprendre les mécanismes de base de l'estime et de la confiance en soi
- S'affirmer sainement dans le cadre de ses relations professionnelles
- Mieux comprendre et gérer les situations de tensions et de conflits
- Adapter sa communication à la situation et aux personnes

## Les objectifs opérationnels

- Développer ses capacités à faire face aux situations difficiles
- Gérer son stress et faire face aux critiques
- Obtenir des outils pour fluidifier ses échanges au travail
- Développer son assertivité professionnelle
- Éviter l'escalade en utilisant les modes de communication adaptés
- Apprendre la maîtrise de soi
- Développer ses capacités à travailler en équipe



## Programme

### Partie 1 : Les mécanismes de l'équilibre émotionnel

- La confiance en soi
- L'estime de soi
- Le stress et l'anxiété sociale

### Partie 2 : S'épanouir en milieu professionnel

- Prendre conscience de ses atouts et de ses compétences
- La prise de recul : Changer le regard sur soi et sur les autres
- La perfection et le doute, entre jugements et attentes

### Partie 3 : S'affirmer et faire face aux critiques

- Prendre conscience de ses biais cognitifs
- Dé-focaliser son attention
- Lutter contre les idées négatives et limitantes

### Partie 4 : Développer son assertivité au travail

- Prendre la parole en groupe, s'affirmer dans un groupe
- Faire face aux situations anxiogènes
- Simulation d'interactions sociales (entretien d'embauche, conflits entre collègues...)

### Partie 5 : Différencier problème, tension, crise et conflit

- Communiquer en entreprise
- La perception et le conflit
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits

### Partie 6 : Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits

- Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir
- Questionner pour limiter les interprétations et gérer ses émotions
- Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance

### Partie 7 : Assumer ses responsabilités face aux conflits

- Prendre conscience de ce qui dans son comportement peut générer des conflits
- Prendre du recul pour assumer ses propres erreurs et faire face à ses émotions

### Partie 8 : Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage

- Réguler pour éviter l'escalade
- Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage

**Atelier pratique :**  
 Vos situations,  
 vos réussites,  
 vos échecs.

**Exercices :**  
 Gestion du stress