

## Objectifs pédagogiques

1. Comprendre ce qu'est l'assertivité ; comment l'incarner et la développer.
2. Savoir distinguer tension, crise et conflit et comment bien réagir à chacun d'entre eux ou les anticiper.
3. Connaître des outils d'analyse et de résolution des conflits ainsi que les règles d'une bonne communication écrite ou orale.

## Principe de la formation

### Concrète, personnalisée, expérientielle

La formation repose sur des éléments très concrets, des illustrations de cas réels et éventuellement des mises en situation (manager/managé), toujours dans un cadre bienveillant et rassurant.

Les éléments théoriques sont présentés avant, pendant ou après les exemples et mises en situation, selon l'objectif pédagogique choisi à ce moment-là.

La formation est interactive, dynamique et enjouée. Tous les contenus sont adaptés au secteur d'activité du client et donc pertinents pour les participants.es.

## Programme de la formation

### Séquence 1 : test d'assertivité

Ce test permet de connaître son niveau d'assertivité et comment, pour une situation donnée, on peut ou on aura pu réagir avec assertivité et pas d'une autre façon, moins appropriée voire néfaste.

### Séquence 2 : définir ce qu'est un conflit

Cette séquence permet de distinguer la nature et les origines différentes des tensions, des crises et des conflits, afin de bien comprendre que tout n'est pas conflit et que des tensions ou des heurts peuvent être normaux, voire attendus, etc. Enfin, cette séquence détaille les points positifs des conflits et comment les utiliser pour avancer au sein d'une équipe.

## Prérequis

- + Avoir complété le questionnaire amont.  
>> Site Link's / Espace membre
- + Avoir pris connaissance du programme.  
>> Site Link's / Espace membre

## Modalités

Diaporama et Cas pratiques  
Remise de support  
Conseils & partages.

## Evaluation(s)

### + Pédagogie

Questionnaire/Quizz de validation d'atteinte des objectifs. **Utilisation de cas concrets, de mises en situation réelles.**

### + Satisfaction

Evaluation de satisfaction à chaud et à froid.

## Conditions d'accès

Vous êtes en situation de handicap (mobilité, cognitif ou autre), vous souhaitez une adaptation des méthodes pédagogiques ?  
Contactez-nous :  
→ 01 60 60 21 86

## Participants

8 participants maximum par session.  
50€ HT par participant(e) supplémentaire jusqu'à 10 participant(e)s.



9h00 > 17h00  
1 jour (7 heures)



Formation  
en présentiel

## Programme de la formation (suite)

### Séquence 3 : bien réagir ou anticiper chaque problème

Selon que l'on en présence d'une tension (à réguler), d'une crise (à traiter) ou d'un conflit (à résoudre), les actions ne seront pas les mêmes. La séquence aborde aussi les 5 attitudes possibles face à un conflit, ainsi que les occasions opportunes de les utiliser parfois :

- Évitement ou fuite
- Concession
- Compromis
- Compétition
- Coopération

### Séquence 4 : l'écoute et la communication

Essentielle à tout bon management et résolution de conflits, l'écoute active est primordiale. A travers des mises en situations, cette séquence aborde cette notion d'écoute active ainsi que les règles de bases d'une bonne communication orale ou écrite, verbale, paraverbale ou non verbale, en situation de conflits ou de négociation.

### Séquence 4 : feuille de route individuelle

En fin de journée, chacun établit à jour sa feuille de route individuelle et définit ses objectifs pour les mois à venir, concernant aussi bien leur pratique que leur attitude, à titre individuel comme pour l'équipe ou le service dont ils font partie.

+ Conclusion générale et partage des feuilles de route à l'oral

### Prérequis

- + Avoir complété le questionnaire amont.  
>> Site Link's / Espace membre
- + Avoir pris connaissance du programme.  
>> Site Link's / Espace membre

### Modalités

Diaporama et Cas pratiques  
Remise de support  
Conseils & partages.

### Evaluation(s)

#### + Pédagogie

Questionnaire/Quizz de validation d'atteinte des objectifs. **Utilisation de cas concrets, de mises en situation réelles.**

#### + Satisfaction

Evaluation de satisfaction à chaud et à froid.

### Conditions d'accès

Vous êtes en situation de handicap (mobilité, cognitif ou autre), vous souhaitez une adaptation des méthodes pédagogiques ?

Contactez-nous :

→ 01 60 60 21 86

### Participants

8 participants maximum par session.  
50€ HT par participant(e) supplémentaire jusqu'à 10 participant(e)s.



9h00 > 17h00  
1 jour (7 heures)



Formation  
en présentiel