

MIEUX COMMUNIQUER POUR MIEUX COOPERER

1. Identification de l'action

Intitulé de la formation : Communication assertive et non-violente : développer des relations professionnelles constructives et apaisées

Référence : BET-001

Date de mise à jour : 01/09/2026

Version : 1

2. Organisme de formation

Nom de l'organisme : L'INITIALE

Adresse : 3024 avenue du Vallon de Vérone
47510 FOULAYRONNES

SIRET : 93010670300018

NDA : 75470193847

Contact : Anne LATROUITE
06 09 38 40 73
annelatrouite@gmail.com

3. Présentation de l'action

Contexte

Les malentendus, les tensions relationnelles, les difficultés à exprimer des désaccords ou le manque d'écoute génèrent du stress et dégradent le climat de travail. La communication assertive associée à la communication Non-Violente offre un cadre structuré et bienveillant pour s'exprimer avec clarté et fermeté, tout en préservant la qualité de la relation avec ses collègues, clients ou partenaires.

Cette formation permet aux participant(e)s d'acquérir des méthodes concrètes pour désamorcer les conflits, exprimer leurs besoins professionnels sans agressivité ni passivité, et instaurer une coopération durable au sein des équipes.

4. Objectif général

À l'issue de la formation, le/la participant(e) sera capable de maîtriser les principes de la communication assertive et non-violente afin de s'exprimer avec clarté, de gérer les tensions relationnelles et de construire des échanges professionnels respectueux.

5. Compétences visées

Le/la participant(e) sera capable de :

- D'identifier son style de communication préférentiel et ajuster sa posture sous pression,
- Structurer ses messages selon le processus de la communication Non-Violente,
- Exprimer un désaccord, une limite ou une critique de manière fermée mais bienveillante,
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation pour apaiser les tensions,
- Formuler et recevoir un feedback constructif en situation professionnelle.

6. Public concerné

☒ Salariés

☒ Managers

☒ Professionnel en relation avec du public ou personne souhaitant améliorer ses compétences relationnelles et fluidifier ses échanges professionnels.

7. Prérequis

Aucun prérequis technique ou diplôme n'est exigé. La formation est ouverte à toute personne désireuse d'améliorer sa communication interpersonnelle.

8. Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Distinguer passivité, agressivité, manipulation et assertivité,
- Appliquer les 4 étapes de la communication Non-Violente dans des situations professionnelles courantes,
- Dénouer un blocage relationnel ou un début de conflit en toute sérénité,
- Formuler des demandes claires, réalistes et négociables,
- Bâtir un plan d'amélioration personnalisé de sa communication.

9. Programme détaillé

Module 1 – Les fondamentaux de la communication interpersonnelle et de l'assertivité (3h30)

Comprendre les enjeux de la relation :

- Les principes de la communication et les filtres de perception,
- Les 4 comportements réfractaires : fuite/passivité, Attaque/agressivité, Manipulation et Assertivité,
- Auto-diagnostic de son style relationnel en situation de stress ou d'enjeu.

Mises en pratique :

Exercices de prise de conscience de sa posture verbale et non verbale

Module 2 – La méthode de la Communication Non-Violente (3 h 30)

Le processus OSBD au quotidien :

- Observer les faits de manière objective (sans jugement ni interprétation),
- Se connecter à ses ressentis et identifier ses Besoins professionnels profonds,
- Formuler une Demande claire, concrète et réalisable.

Mises en pratique :

Réécriture de cas réels apportés par les participant(e)s selon la grille **OSBD**

Module 3 – Gérer les tensions, désaccords et feedbacks délicats (3 h 30)

L'écoute active et l'empathie :

- Reformuler pour valider la compréhension et faire baisser la pression émotionnelle chez l'autre.

Désamorcer le conflit et poser ses limites :

- Exprimer un « non » professionnel et assertif sans altérer la relation.
- L'art du feedback constructif (donner et recevoir des remarques sans se braquer)

Mises en pratique :

Jeux de rôles scénarisés sur la gestion de plaintes, désaccords d'équipe ou tensions hiérarchiques.

Module 4 – Ancrer l'assertivité dans sa pratique au quotidien (3 h 30)

Pratique de régulation et de communication sous pression :

- Garder son calme et sa clarté face à des interlocuteurs agressifs ou fermés,
- Préparer et mener un entretien ou une réunion à enjeu relationnel.

Plan d'action individuel :

- Elaboration d'une feuille de route personnalisée pour intégrer les outils de Communication Non-Violente au quotidien.

Mises en pratique :

Mises en situation finales et debriefing personnalisé.

10. Durée – Organisation – Temporalité

Durée totale : 14 heures

Répartition :

- 2 journées de 7 heures
- ou 4 demi-journées de 3 h 30

Horaires :

9 h 00 – 17 h 00 avec 1 heure de pause méridienne ou par demi-journées (9 h 00 – 12 h 30) avec une pause de 15 minutes.

Nombre de participants :

10 maximum pour garantir des mises en situation de qualité et un accompagnement personnalisé.

Lieu : Formation en présentiel

Les dates sont définies avec le client selon les disponibilités.

11. Modalités et délais d'accès

L'entrée en formation est possible :

- dans un délai de **7 jours** après signature de la convention de formation ;
- ou **15 jours** après signature d'un contrat de formation avec un particulier afin de respecter le délai légal de rétractation.

12. Tarif et modalités de financement

Tarif :

Sur devis selon le format et le financement – Financement OPCO possible ou autofinancement pour 14 heures de formation.

Financements possibles :

- OPCO
- Employeur
- France Travail
- CPF (si éligible)
- Financement personnel

Païement possible par :

- CB
- chèque
- virement bancaire

13. Méthodes pédagogiques

La formation alterne :

- ☒ apports théoriques
- ☒ exercices pratiques
- ☒ études de cas
- ☒ jeux de rôle
- ☒ auto-évaluations
- ☒ échanges collectifs
- ☒ ateliers participatifs
- ☒ accompagnement individualisé

14. Moyens pédagogiques

- Supports PDF
- Exercices
- Tutoriels
- Documentation
- Accès sécurisé
- Ressources disponibles après la formation
- Accompagnement individuel de 2 heures

15. Modalités d'évaluation

Avant la formation

- Analyse des besoins
- Questionnaire de positionnement
- QCM de pré-positionnement

Pendant la formation

- Exercices pratiques
- Jeux de rôle
- Études de cas
- Observation continue

En fin de formation

- QCM
- Mise en situation
- Élaboration du plan d'action
- Questionnaire de satisfaction

16. Résultats attendus

À l'issue de la formation, le(a) participant(e) communique avec davantage d'aisance et de sérénité, désamorce efficacement les conflits potentiels, formule ses attentes clairement et contribue à un climat de travail apaisé. Une attestation de fin de formation sera remis.

17. Documents remis

- ☒ Convocation
- ☒ Programme
- ☒ Livret de travail « Guide pratique de la Communication Assertive et Non-Violente
- ☒ Grille réflexe OSBD de poche
- ☒ Feuille d'émargement
- ☒ Attestation de fin de formation
- ☒ Questionnaire de satisfaction

18. Accessibilité

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Référente handicap :

Anne LATROUITE

06 09 38 40 73

annelatrouite@gmail.com

19. Modalités pratiques

Matériel nécessaire :

- ordinateur ;
- connexion Internet ;
- webcam et micro.

Un test technique est proposé 48 heures avant le démarrage de la formation.

Le support pédagogique est transmis au format PDF.

Un questionnaire de satisfaction à chaud puis un questionnaire à froid sont envoyés afin d'évaluer l'impact de la formation.

20. Débouchés et bénéfices

Cette formation permet de :

- Améliorer la qualité des relations professionnelles et le travail d'équipe,
- Réduire la charge mentale et le stress liés aux non-dits et aux conflits,
- Développer une posture managériale ou relationnelle affirmée et respectueuse,
- Favoriser un climat de travail serein et coopératif.

21. Validation de l'action

Responsable pédagogique : Anne LATROUITE