

# MANAGER ET COMMUNIQUER AVEC ASSERTIVITE

par Patricia NICOLAS

Il est estimé qu'environ 80% des difficultés de l'entreprise sont d'ordre relationnel.

Cultiver l'intelligence relationnelle en entreprise, c'est apporter la fluidité indispensable à son bon fonctionnement. Ce fluide est un véritable atout anti-stress permettant d'associer sérénité et performance. Cette formation essentielle permet au dirigeant de s'exprimer efficacement, avec cohérence personnelle, de s'affirmer avec authenticité. En pratiquant cette forme de communication positive et constructive, le manager la diffuse et impulse ainsi une ambiance agréable. « La vie, ce n'est pas les cellules, mais le lien entre les cellules » nous dit Paulus Linus. L'assertivité est au service de la qualité de vie en entreprise.

## FORMATEUR/TRICE

Patricia NICOLAS, formatrice et coach, restaure et développe les ressources et les relations humaines grâce à des outils probants validés au fil de son expérience professionnelle (créatrice d'entreprise d'éditions, psychothérapeute certifiée, auteure, formatrice...) et une habileté au décodage des interactions humaines. Avec « Oasis Management », elle conçoit, plus comme un artisan d'art, des formations créatives, sur mesure, ajustées, à la pédagogie vivante, où les participants, acteurs et co-créateurs de leur développement pourront également se ressourcer.

## OBJECTIFS, BENEFICES

- Discerner les bénéfices du management assertif efficace, authentique, pour le manager et ses interlocuteurs
- Comprendre les mécanismes relationnels essentiels pour manager avec plus de discernement
- Savoir repérer son propre fonctionnement et pouvoir se situer dans la communication « émetteur-récepteur » pour l'améliorer et ainsi manager en connaissance de soi, au meilleur de soi
- S'exprimer de façon juste dans différentes situations d'entreprise : critique, marque de reconnaissance, refus... et ainsi pouvoir s'affirmer avec tact
- Générer de la fluidité relationnelle en pratiquant les attitudes assertives au sein de l'entreprise

## CONTENU, PROGRAMME

### JOUR 1

- Accueil / Présentation  
Mise en place du carnet de bord Personnel. Échanges en binômes sur des cas concrets  
Les mécanismes de la communication interpersonnelle : émetteur/récepteur, message, langage verbal, non verbal, congruence...  
**Comprendre les réactions primaires** de notre communication interpersonnelle  
Regarder les dysfonctionnements relationnels, les automatismes personnels et leurs effets nocifs pour le manager et l'entreprise
- **Savoir agir avec Assertivité**  
Quelles sont les attitudes correspondant à un comportement assertif ? En quoi ce comportement est-il le plus efficace ?  
**Expérimenter la technique du DESC.** Mise en situation pratique.  
**Jeux de rôle** avec cas concrets apportés par les stagiaires  
Tour de table

### JOUR 2

- Accueil / Météo interne / Mise en contact ludique / Synthèse en groupe des apports de la journée 1  
Découvrir les **États du moi** : Analyse de l'Egogramme de chaque stagiaire permettant de regarder les pistes de progrès relatifs à la communication dans l'entreprise  
Comprendre les interactions humaines et apporter les réglages

nécessaires. Jeux de rôle. Pratique d'« Écoute active »

- **Les Signes de reconnaissance : un des besoins fondamentaux de l'Être Humain.** Leur utilité dans l'entreprise, et leur application pratique **L'assertivité au quotidien.** Les participants vont réfléchir à : ce qui fait que dire non est difficile, comment exprimer une critique négative sans blesser, comment faire une demande efficace, comment recevoir une critique négative

Récapitulatif des outils et des quatre clés pratiques expérimentés pendant la formation

Tour de table. Évaluation. Fin de formation

## METHODE ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Formation rythmée en alternance par des temps d'expression, d'expérimentation et de compréhension théorique

- **Expression** : Partage d'expériences et travail sur des cas concrets apportés par les participants. Réflexions individuelles et en groupe. Questionnaire individuel Egogramme. Carnet de bord personnel.
- **Expérimentation** : Exercices ludiques de communication en binômes ou petits groupes. Jeux de rôle permettant la mise en place de comportements assertifs. Feedback constructif. Temps de respiration antistress.
- **Compréhension** : Apports théoriques et conceptuels. Communication assertive. Egogramme. Carré assertif. Technique du DESC. Gestion positive des conflits. Écoute active. Pleine présence. Ces apports viennent étayer les mises en situation.