



Communiquer de manière assertive en situation professionnelle

Distinguer les styles de communication, et acquérir les outils du quotidien : DESC

DURÉE

1 journée (7h)

PUBLIC

Tout public,
groupes de 10 à 12

PRÉ-REQUIS

Module 1 —
Une posture assertive

INTRODUCTION

Entre ce qu'on pense, ce qu'on veut dire, ce qu'on dit, ce que l'autre entend et ce qu'il en comprend, les occasions de malentendu sont nombreuses. La communication est un exercice difficile — pas parce qu'on s'y prend mal, mais parce qu'elle est structurellement complexe. Cette journée pose les bases : reconnaître son propre style de communication, et acquérir des outils concrets, la méthode DESC, pour communiquer avec justesse au quotidien.

OBJECTIFS

- Repérer les étapes du processus de communication où naissent les malentendus
- Distinguer les styles de communication : passive, agressive, assertive
- Mobiliser la méthode DESC pour formuler une demande ou un retour

À L'ISSUE DE LA FORMATION, VOUS SEREZ CAPABLE DE

- Identifier votre style de communication dominant
- Formuler un message avec la méthode DESC
- Adapter votre message à votre interlocuteur pour faciliter la compréhension mutuelle

BÉNÉFICES

- Des relations professionnelles plus claires et plus apaisées
- Une équipe qui ose s'exprimer avec justesse
- Un socle d'outils concrets, réutilisables immédiatement
- Prépare directement la mise en pratique du Module 3

PROGRAMME

- Ouverture
- Les étapes du processus de communication et les sources de malentendu
- Les formes de communication : passive, agressive, assertive
- La méthode DESC 🗣️ Mise en situation
- Synthèse et engagement personnel