



Gérer les situations professionnelles difficiles avec assertivité

Dire non, critiquer, poser une limite, faire respecter un cadre — s'entraîner sur des cas concrets

DURÉE

1 journée (7h)

PUBLIC

Tout public,
groupes de 10 à 12

PRÉ-REQUIS

Module 2 —
Communication assertive

INTRODUCTION

Comprendre les principes de la communication assertive est un premier pas. Reste à s'entraîner sur les situations qui mettent le plus à l'épreuve : dire non, formuler une critique, poser une limite face à une agressivité, faire respecter un cadre. Cette journée est entièrement construite autour de mises en situation professionnelle, à partir de cas concrets du quotidien.

OBJECTIFS

- Formuler un retour ou une critique constructive dans un cadre professionnel
- Poser une limite claire face à une violence verbale ou un geste inadapté
- Faire respecter un cadre professionnel avec fermeté et respect
- Dire non de façon assertive

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

- Formuler une critique factuelle et constructive avec la méthode DESC
- Poser une limite sans écraser, ni vous laisser écraser
- Recadrer une situation avec fermeté et respect
- Refuser une demande sans céder ni vous justifier à l'excès

BÉNÉFICES

- Plus d'aisance face aux situations de tension du quotidien
- Des outils concrets, déjà éprouvés sur des cas réels du secteur
- Une équipe qui ose s'exprimer, sans agressivité ni évitement
- Un aboutissement concret du travail engagé sur la communication (Modules 1 et 2)

PROGRAMME

- Ouverture
- Émettre une critique constructive 🗣️ Mise en situation
- Poser une limite face à une violence verbale ou un geste 🗣️ Mise en situation
- Faire respecter un cadre 🗣️ Mise en situation
- Dire non 🗣️ Mise en situation
- Synthèse et engagement personnel