

## « COMMUNICATION PROFESSIONNELLE ET ASSERTIVITÉ »

PRÉSENTATION DE LA FORMATION POUR LES PROFESSIONNELS

Réf. : FND56A



### COMMUNIQUER AVEC CLARTÉ ET S’AFFIRMER SANS CONFLIT

Comprendre les mécanismes de la communication,  
c’est déjà sécuriser ses relations professionnelles.

■ Grâce à une approche claire, concrète et progressive, vous découvrirez comment mieux communiquer au quotidien, vous affirmer avec respect, gérer les tensions et instaurer des échanges constructifs, même dans les situations sensibles. Cette formation vous permet de transformer la communication en véritable levier de performance, de coopération et de sérénité au travail.

## CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Comprendre les fondamentaux de la communication professionnelle et leurs impacts,
- Identifier votre style de communication et celui de vos interlocuteurs,
- Adopter une posture assertive pour s'affirmer sans agressivité,
- Savoir dire non et poser un cadre clair tout en préservant la relation,
- Gérer les tensions, désamorcer les conflits et rester professionnel sous pression,
- Donner et recevoir des feedbacks constructifs, orientés solutions et progression.

En suivant cette formation, vous bénéficierez de :

- **Contenus structurés, accessibles et immédiatement applicables,**
- **mises en situation concrètes** issues du terrain professionnel,
- **Outils simples et éprouvés** (assertivité, DESC, feedback, écoute active),
- **un accompagnement pédagogique** favorisant l'ancrage durable des pratiques.

Que vous soyez manager, collaborateur, chef de projet ou fonction support, **développez une communication claire, posée et efficace pour renforcer votre impact professionnel.**

## OBJECTIFS GLOBAUX PÉDAGOGIQUES

**A l'issue de la formation, les apprenants seront capables de :**

- Comprendre les mécanismes clés de la communication interpersonnelle,
- Adapter leur communication aux situations et aux interlocuteurs,
- Adopter une posture assertive dans les échanges professionnels,
- Poser des limites et dire non de manière constructive,
- Gérer les situations tendues et prévenir les conflits,
- Utiliser le feedback comme levier de performance et de motivation collective.

## THÉMATIQUES

- Les bases de la communication professionnelle,
- Communication assertive : s'affirmer avec respect,
- Savoir dire non et poser un cadre clair,
- Gestion des tensions et situations difficiles,
- Donner et recevoir un feedback constructif,
- Communication managériale & ancrage des pratiques.

## « COMMUNICATION PROFESSIONNELLE ET ASSERTIVITÉ »

PROGRAMME DE LA FORMATION

Réf. : FND56A



### FORMATION INNOVANTE 100% E-LEARNING, QUI ALLIE INTELLIGENCE ET INTERACTIVITÉ

**Durée** : 7 heures (100 % e-learning)

**Objectif** : acquérir une maîtrise opérationnelle de la communication professionnelle et de l'assertivité afin de s'affirmer avec justesse, prévenir les tensions, renforcer la qualité des relations de travail et améliorer durablement l'efficacité managériale et collective.

**Programme** : 6 modules

#### **Vous souhaitez mieux communiquer et vous affirmer avec sérénité ?**

Notre formation « **Communication professionnelle et assertivité** » est faite pour vous.

Grâce à une pédagogie active et des cas concrets, vous apprendrez à communiquer avec clarté, à gérer les situations délicates, à donner des feedbacks constructifs et à instaurer des relations professionnelles équilibrées, efficaces et respectueuses... en toute confiance.

### MODULE 1 - LES BASES DE LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

- Composantes de la communication : verbale, non verbale, paraverbale,
- Intention vs perception,
- Filtres émotionnels, culturels et hiérarchiques,
- Styles de communication en entreprise,
- Auto-diagnostic de son style relationnel.

> [QCM d'évaluation](#)

### MODULE 2 - COMMUNICATION ASSERTIVE : S’AFFIRMER AVEC RESPECT

- Différence entre : passivité, agressivité, manipulation, assertivité,
- Droits assertifs fondamentaux,
- Dire ce que l'on pense sans blesser,
- Posture, ton et mots justes,
- Gestion des émotions dans l'échange.

> [QCM d'évaluation](#)

### MODULE 3 - SAVOIR DIRE NON ET POSER UN CADRE CLAIR

- Pourquoi dire non est difficile,
- Dire non à : un collègue, un manager, un client,
- Méthode DESC appliquée au refus,
- Dire non + proposer une alternative,
- Dire non en situation de pression ou d'urgence.

> [QCM d'évaluation](#)

### MODULE 4 - GESTION DES TENSIONS ET SITUATIONS DIFFICILES

- Signaux faibles du conflit,
- Mécanismes de montée en tension,
- Écoute active & reformulation,
- Gestion des émotions (les siennes et celles de l'autre),
- Communication en situation de stress,
- Posture du manager face au conflit.

> [QCM d'évaluation](#)

### MODULE 5 - DONNER ET RECEVOIR UN FEEDBACK CONSTRUCTIF

- Différence entre critique et feedback,
- Quand et comment donner un feedback,
- Méthodes efficaces,
- Recevoir un feedback sans se braquer,
- Feedback positif & feedback correctif.

> [QCM d'évaluation](#)

### MODULE 6 - COMMUNICATION MANAGÉRIALE & ANCRAGE DES PRATIQUES

- Communication managériale : descendante, ascendante, transversale,
- Donner du sens et poser un cadre,
- Communication en réunion,
- Communication à distance,
- Ajuster sa communication selon les profils,
- Erreurs fréquentes à éviter,
- Élaboration d'un plan d'action individuel.

> [QCM d'évaluation](#)

**COMMENCEZ DÈS AUJOURD'HUI !**  
**Votre communication mérite clarté, cohérence  
et assertivité...**

... pour faire de chaque échange professionnel un levier de coopération,  
de performance et de sérénité durable.

**CADEAU DE BIENVENUE !**



**Documents BONUS  
à télécharger**

**OFFERTS  
POUR TOUTE INSCRIPTION**

**CONNECT  -FORM**  
Boostez vos compétences avec l'innovation digitale



**RÉSERVEZ DÈS MAINTENANT  
VOTRE 1<sup>ER</sup> RENDEZ-VOUS SUR  
CALENDLY**

SCANNEZ-MOI !



06 70 74 67 80



contact@connect-e-form.fr



www.connect-e-form.fr

CONNECT E-FORM 16 Rue Saint-Antoine du T, Bureau 3 31000 Toulouse – France  
SARL au capital de 100 € – Code APE : 721Z – N° TVA : FR16988093670 – RCS Toulouse