

COMMUNICATION CONSTRUCTIVE ET ASSERTIVITÉ

FORMATION MIXTE DIGITALISÉE

OBJECTIF GLOBAL

APPLIQUER UNE COMMUNICATION CONSTRUCTIVE BASÉE SUR LES BESOINS EN SITUATION DE TRAVAIL GRÂCE À LA MÉTHODE SERAIN



Parcours concourant au développement des compétences

*(action de formation réalisée selon les
art. L.6313-1 et L6313-2 du Code du travail)*

Durée

2 jours - 14 heures en présentiel ou en
distanciel synchrone dont 30mn à distance
avant et après

Dates et horaires

Nous consulter via site interne

Lieu

A définir
Région Nantaise et Vendée ou sur site du client

Délai d'accès à la formation

15 jours après la demande

Tarif HT

Nous consulter pour obtenir votre
devis de formation



07 62 35 54 66



formation@asa-services.fr



www.asa-services.fr

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

A l'issue de la formation, les apprenants et apprenants seront préparés à :

- Identifier ses réactions internes et comprendre ce qui influence une posture relationnelle.
- Appliquer la méthode SERAIN en situation pour clarifier leurs ressentis et leurs intentions.
- Exprimer un message assertif, clair et factuel, même en contexte sous tension.
- Écouter et reformuler de manière constructive pour améliorer la coopération interne.
- Gérer les situations difficiles (désaccords internes, clients tendus, objections émotionnelles) en adoptant une posture neutre et professionnelle.

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne qui souhaite gagner en confiance et en affirmation dans ses communications professionnelles

À L'ATTENTION DES PERSONNES AYANT DES BESOINS SPÉCIFIQUES (NOTAMMENT LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP)

Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos conditions d'apprentissage sur cette formation. Aussi si vous rencontrez une quelconque difficulté ou si vous êtes en situation de handicap même temporaire et partiel, nous vous remercions de contacter directement la référente handicap Justine Defossez au 07 62 35 54 66 ou par mail : justine.defossez@asa-services.fr ou de nous spécifier par retour de votre questionnaire de positionnement ou tout autre moyen à disposition avant l'arrivée en formation.

PRÉ-REQUIS DES STAGIAIRES AVANT LA FORMATION

Niveau de lecture et d'écriture équivalent classe de 3ème requis.

Un questionnaire de positionnement est réalisé en amont de la formation par un questionnaire en ligne.



asa services

Module 1 : Auto-empathie pour faire de la clarté sur ce qui est présent pour soi

1. Connaissances de base

- Les postures relationnelles avec l'analyse transactionnelle
- Le lien entre émotions et besoins grâce à la communication non violente
- Les petites voix et les comportements sous stress.
- Présentation complète de la méthode SERAIN appliquée à soi :
 - **S** – Sens : Qu'est-ce qui se passe chez moi ?
 - **E** – Émotion : Quelles émotions sont présentes ? Comment se manifestent-elles ?
 - **R** – Risques : Qu'est-ce qui risque de se passer si je réagis sans recul ?
 - **A** – Action : Quelle action constructive puis-je envisager ?
 - **I** – Idéal : Quel est mon besoin insatisfait ? quelle solution idéale j'aimerais trouver ?
 - **N** – Neutralité : Comment partir d'un constat neutre et factuel ?

2. Méthodologie retenue (centrée auto-empathie & situations personnelles vécues)

Exercices guidés d'auto-empathie :

- o Reconnaître ce qui se joue pour soi avant d'entrer en communication.
- o Transformer un ressenti négatif en intention constructive.
- Mise en pratique individuelle : appliquer SERAIN à une situation personnelle.
- Travail sur les besoins : comprendre ce que chaque émotion signale.
- Décryptage des comportements sous stress (références PCM / AT sans cadrage théorique lourd).

1. Outils principaux

- Guide émotions → besoins.
- Grille d'auto-diagnostic des réactions sous stress.
- Modèles d'analyse rapide « faits/émotions/besoins ».



Module 2 : Communication constructive & assertivité avec l'autre

- **Connaissances de base**

- Les fondements de la communication assertive.
- Faits vs interprétations : un prérequis de la posture de neutralité.
- Les 4 étapes d'une communication constructive :
 - o Se mettre d'accord sur les faits
 - o Partager ses ressentis
 - o Identifier ses besoins
 - o Formulation d'une demande claire
- Les mécanismes émotionnels dans la relation interpersonnelle au travail

- **Méthodologie retenue (communication interpersonnelle)**

SERAIN appliqué à la relation :

- **S** – Donner du sens à l'échange
 - **E** – Nommer ou reconnaître l'émotion
 - **R** – Identifier les risques relationnels si le message n'est pas clarifié
 - **A** – Choisir l'action / la formulation assertive
 - **I** – Vision idéale : résultat souhaité pour les deux parties
 - **N** – neutralité : rester factuel, stable, professionnel
- Techniques de communication appliquées à la conduite d'entretien et la conduite de réunion

- **Outils principaux**

- Scripts de communication assertive basés sur **SERAIN**.
- Grille de reformulation utile.
- Fiche "émotion → formulation assertive".
- Bonus Construction du contrat relationnel : règles de communication partagées.



INDICATEURS DE SATISFACTION

Plus de 93% des stagiaires d'ASA Services depuis juin 2022 sont satisfaits de nos formations. Le taux de recommandation global depuis 2024 est de 100 %. Nos références et témoignages sont disponibles sur simple demande et sur notre site internet.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Nous pratiquons une **pédagogie expérientielle centrée sur l'apprenant** avec notamment :

- **du partage** : des modalités en sous-groupe et en grand groupe avec une équivalence de temps de parole, des partages d'expériences et des sources d'inspiration croisées, des ressources et supports co-construits et mis à disposition en format numérique
- **de l'expérimentation** : des temps pour tester de nouvelles idées, méthodes et outils dans un cadre opérationnel, un cadre sécurisé pour se lancer en toute confiance, une logique d'essai/erreur pour apprendre à son rythme
- **de la prise de hauteur** : des temps de méta-position pour décrypter les situations vécues, de l'analyse de pratique sur les bases du co-développement, des moments de retour à soi par la prise en compte de la dimension corporelle

Nous pratiquons une évaluation formative tout au long de la formation par des exercices pratiques, des mises en situation, des cas concrets, décryptés, analysés et augmentés par la formatrice ou le formateur.

MOYENS MATÉRIELS UTILISÉS EN FORMATION

Les participants sont invités à venir avec leur matériel de prises de notes.

Un appareil connecté à internet est indispensable pour suivre l'intégralité de la formation.

L'intervenante utilise la vidéo projection et un micro-ordinateur.

La salle de formation est contrôlée en amont de l'action sur site pour s'assurer de l'adéquation des moyens en lien avec les modalités pédagogiques.

SUIVI, ÉVALUATION ET CERTIFICAT

Nous mettons à disposition de chaque participant un espace personnalisé en ligne avec

- Un auto-positionnement individuel par questionnaire en amont de la formation
- le recueil des besoins en formation
- les émargements par demi-journée et certificats associés pour 100% du temps de présence
- le bilan de la satisfaction et des acquis par auto-positionnement à la fin de la formation
- la mise à disposition des documents de formation en version numérique

Nous utilisons la plateforme pédagogique DIGIFORMA pour garantir la qualité de notre suivi.



RESPONSABLE PEDAGOGIQUE

Florisse JEAN, responsable pédagogique, est en charge de la désignation des formateurs.

Cette désignation s'effectue en fonction des objectifs de la formation, des besoins identifiés de l'apprenant, et des compétences pédagogiques et techniques du formateur pressenti.

Florisse intervient au cœur de la conception et de l'encadrement pédagogique des formations d'ASA Services. À l'écoute des besoins des clients, des formateurs et des apprenants, elle conçoit des parcours de formation sur mesure, pensés pour favoriser l'engagement et l'ancrage des apprentissages dans la pratique professionnelle. Curieuse, adaptable et créative, elle veille à la qualité pédagogique des contenus et à leur cohérence avec les objectifs définis dans une logique d'amélioration continue.



POUR VOUS INSCRIRE :



07 62 35 54 66



www.asa-services.fr



formation@asa-services.fr



asa services

SAS au capital de 55 000 € - RCS Nantes 414 841 205 00076 - APE 8299Z -

Déclaration d'activité enregistrée auprès

du Préfet de Région des Pays de la Loire : NDA N° 52440945444

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Certificat Qualiopi n°515391 délivré pour les catégories Action de formation et bilan de compétences

MAJ 03/2026