



FORMATION

Pratiquer le feedback et la communication assertive

Pourquoi choisir cette formation

Les incompréhensions en équipe sont souvent sources d'inefficacité et de tensions. C'est une chose de maîtriser la technique et les logiciels, mais le monde du travail est avant tout basé sur la relation humaine, la communication et l'écoute. Ainsi, le développement des compétences relationnelles est un des leviers de la réussite des transformations organisationnelles et managériales.

Vous souhaitez améliorer la qualité des relations au sein de votre équipe ? Réduire les comportements indésirables et encourager les comportements souhaités ? Développer la capacité de chacun à faire des retours constructifs pour améliorer l'efficacité collective ? Au cours de 2 journées non consécutives de formation, vous apprendrez à utiliser la communication assertive pour exprimer efficacement des feedbacks, des désaccords ou de la reconnaissance.

Durée	2 journées non consécutives (14 heures)
Public	Managers et non managers
Tarif	Sur demande
Formateurs	Mathilde Brière (référente)
Vous êtes intéressés par cette formation ? Formation@resiliences.co	

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, vous serez en mesure de :

- Améliorer votre pratique de l'écoute
- Connaître les conditions et modalités pour un feedback réussi et efficace
- Exprimer un désaccord ou une difficulté de manière assertive
- Faire preuve de reconnaissance et renforcer des comportements positifs
- Sensibiliser autrui à ses propres comportements gênants
- Vous sentir le plus à l'aise possible dans les différentes situations de communication ou d'interaction avec autrui

- Créer les conditions propices au développement du feedback dans son équipe
- Transformer les désaccords et conflits en opportunités de dialogue et d'apprentissage

Nos méthodes de pédagogie actives :

- **Itérative** : l'organisation de la formation en journées non consécutives correspond à un parti-pris pédagogique favorisant la mise en pratique et le retour d'expérience.
- **Expérientielle** : à travers des mises en situations et jeux de rôles les participants expérimenteront concrètement et à plusieurs reprises les comportements de communication assertive
- **Expositive** : l'apport de contenus et grilles de lecture méthodologiques permet de poser des points de repères communs.
- **Introspective** : les phases de réflexion sur sa propre pratique et posture donnent l'occasion aux participants de mieux se connaître.

Modalités d'évaluation :

- Questionnaire d'auto-évaluation avant / après formation.
- Bilan oral et collectif de la formation.
- Questionnaire de satisfaction des stagiaires à l'égard de la formation.

Programme :

Journée 1

- **Partie 1 : Découvrir la communication assertive**
 - Qu'est-ce que la communication assertive et quels en sont les intérêts ?
 - Les objectifs et bénéfices du feedback
 - Pourquoi c'est parfois difficile ?
 - Évaluer son sentiment d'auto-efficacité
 - Analyse commune de votre environnement de travail actuel sous l'angle de la communication
- **Partie 2 : Développer sa pratique du feedback**
 - Apprendre à questionner, reformuler et écouter
 - Expérimentation par le jeu de rôle des différents types de feedbacks
 - Les ingrédients clés d'un feedback réussi
 - Les erreurs classiques à éviter
 - Prendre en compte les réactions de son interlocuteur.trice

Journée 2

- **Partie 3 : Renforcer et fluidifier sa communication**
 - Retour sur la mise en pratique en intersession
 - Ancrage des acquis de la partie 1
 - Expérimentation par le jeu de rôle pour exprimer efficacement un refus, réagir à une mauvaise idée et donner un feedback difficile
- **Partie 3 : Nourrir une culture d'équipe**
 - Développer une culture des petites victoires
 - Réflexion sur les conditions et marges de manoeuvre de l'équipe/ du service pour implémenter de nouvelles pratiques de communication et de feedbacks

La formation chez resiliences

Nos modules de formation ont fait l'objet d'un travail d'ingénierie pédagogique « prêt à l'emploi » et expérimenté dans un certain nombre d'organisations.

Nous dispensons également des formations sur mesure en fonction de vos besoins, en co-construisant un programme adapté à vos problématiques, combinant et articulant des éléments issus de différents modules.

Notre pédagogie

Nous mobilisons pour ce faire une palette de méthodes pédagogiques dites « actives » :

- **Alternance d'apports théoriques, de temps d'introspection individuelle et de travail en groupe,**
- **Apport de savoirs** combinant méthodologies et modèles éprouvés, retours d'expériences et d'apprentissages du terrain,
- **Méthodes ludiques et expérientielles** comme les mises en situation, jeux de rôles et expérimentations,
- **Apport d'outils pratiques utilisables en environnement professionnel** (ex : canevas, grille, trame, tableau de bord, guide d'entretiens, etc),
- **Formations itératives (journées non consécutives) permettant la mise en pratique et le retour d'expérience.**

Formule intra-entreprise de préférence

Nous organisons essentiellement des sessions de formation en intra-entreprise.

Nous vous invitons à prendre contact avec nous pour fixer des dates de formation correspond à vos disponibilités. Un délai maximal d'un mois est observé pour organiser une session de formation avec votre équipe.

Si vous êtes intéressé.e par l'une de nos formations à titre individuel (en inter-entreprises), faites-nous part de votre intérêt afin que nous puissions trouver une solution adaptée.

Une programmation de sessions inter-entreprises sera prochainement établie sur les modules les plus demandés.

Lieu de formation, présentiel et distanciel

Nous dispensons nos formations majoritairement en présentiel sur Paris et Lyon, mais également dans les locaux de nos clients sur l'ensemble du territoire, et à l'étranger.

Nous privilégions les formations en présentiel, mais nous pouvons également adapter chacun de nos modules en format distanciel selon vos contraintes (équipes distribuées notamment). Nos formateur-ric-e-s sont en effet formé-e-s et rompus à l'animation en intelligence collective à distance et utilisent des outils que nous mettrons à votre disposition permettant aux participant-e-s de vivre une expérience riche et innovante.

Personnes en situation de handicap

Nous nous engageons à rendre, dans la mesure du possible, nos formations accessibles à toutes et tous, et à trouver la meilleure solution afin que chacun puisse en bénéficier.

Si vous ou l'un de vos collaborateur-ric-e-s est en situation de handicap, ou que vous rencontrez une difficulté permanente ou temporaire à accéder à nos formations, nous vous invitons à nous contacter par mail à formation@resiliences.co afin que nous échangions sur votre situation et sur les modalités pour suivre la formation dans les meilleures conditions.

Vous serez accompagné.e tout au long de votre parcours de formation, en lien étroit avec les partenaires ressources identifiés en fonction des différents types de handicap.

Financement

Resiliences est organisme de formation Datadocké et certifié Qualiopi, ce qui ouvre droit à une prise en charge des formations par votre OPCO sous conditions d'éligibilité. Nous vous accompagnons dans le processus administratif de recours au financement de votre action de formation.