



## COMMUNIQUER ET NÉGOCIER AVEC ASSERTIVITÉ. Durée : 2 jours (14 heures)

### • JOUR 1

Inclusion : présentation des objectifs de la formation, du programme de la journée et prise en compte des attentes des participants.

#### Module 1 : Introduction à l'assertivité en communication et en négociation

- Auto-diagnostic : déterminer son niveau d'assertivité
- Définition de l'assertivité
- Multiples dimensions de la négociation
- L'impact d'une communication assertive dans les négociations professionnelles

#### Module 2 : Comprendre les styles de communication

- Auto-diagnostic : déterminer son style de communication prédominant.
- Identifier les différents styles de communication : passif, agressif, passif-agressif et assertif.
- Les conséquences des différents styles de communication sur les relations professionnelles.
- Facteurs de stress et comportements de communication sous tension

#### Module 3 : la Communication Non Violente comme méthode d'assertivité

- Introduction à la Communication Non Violente (CNV) selon le processus de Marshall Rosenberg.
- Distinction entre faits objectifs et jugements de valeur.
- Les quatre composantes de la CNV : observation, sentiment, besoin, demande.
- Pratiquer la CNV pour gérer les désaccords et agir sur la résolution de conflits.
- Mise en pratique : exercice de pratique de CNV dans une situation de désaccord.

#### Module 4 : Les bases de la communication assertive

- Savoir dire "non" de manière constructive
- Formuler une critique constructive
- En collectif, exprimer ses besoins et opinions avec respect.
- Méthode de progression pour renforcer son assertivité
- Mise en pratique : exercice pratique (jeu de rôle) pour mettre en pratique la communication assertive.



## Déclulsion Jour 1 : partage de feedbacks sur la journée, prise en compte des attentes pour le Jour 2

### • JOUR 2

## Inclusion : présentation du programme de la journée et teach-back sur les apprentissages du Jour 1

### Module 5 : Les compétences essentielles de la négociation

- Les fondamentaux de la négociation : intérêts vs positions, BATNA (Best Alternative to a Negotiated Agreement), ZOPA (Zone of Possible Agreement), etc.
- Les principes de la négociation raisonnée : l'approche gagnant-gagnant.
- Stratégies pour préparer efficacement une négociation : la table de négociation, arguments et messages.

### Module 6 : Une compétence clé, l'Écoute Active

- Les principes de l'écoute active et son rôle dans la communication efficace.
- Les différents niveaux d'écoute : écoute passive, écoute attentive, écoute empathique.
- Pratiquer l'écoute active pour améliorer la compréhension et la collaboration.
- Mise en pratique : exercice d'écoute active (en groupes)

### Module 7 : Techniques avancées de négociation

- Communication persuasive en négociation : l'écoute active, la reformulation, poser les bonnes questions.
- Gérer les objections et les conflits lors des négociations.
- Mise en pratique : mise en situation de négociations (en groupes)

### Module 8 : Mettre en oeuvre les outils dans son contexte professionnel

- Travaux de groupe : résolution en intelligence collective de cas réels des participants (situations de communication ou de négociation complexes).
- Plan d'action individuel : comment intégrer ces compétences dans son environnement professionnel.

### Conclusion et déclulsion

- Récapitulatif des points clés de la formation en pédagogie active
- Retour sur les objectifs initiaux et les attentes des participants.
- Remise des supports de formation.

*Mise à jour le 21/08/2023*