

## PROGRAMME DE FORMATION



### **Oser exprimer et dire les choses difficiles**

#### Contexte

*Il est difficile d'exprimer ce que l'on pense réellement, ce qui est d'autant plus vrai lorsqu'il s'agit de choses délicates. Nous craignons de blesser l'autre, ou d'entrer en conflit, alors on ne dit rien... Nous n'arrivons pas à refuser ce que l'on nous demande malgré le manque de temps... Autant de situations qui peuvent sembler familières, pour autant, est-ce que le fait de s'oublier soi-même au détriment de l'autre, nous permet-il de construire une relation saine et durable ? Sûrement pas... Dans ce module de formation, vous découvrirez les clés pour apprendre à oser dire ce que vous pensez, sans mettre en péril la relation.*

#### Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire est capable de :

- **Exprimer des choses délicates avec diplomatie**
- **Formuler des demandes ou des refus de manière constructive**

#### Pour qui

Tout collaborateurs, managers, dirigeants, agents, toutes personnes souhaitant exprimer des choses difficiles.

#### Prérequis

Aucun

#### Durée

3h00 en distancielle

#### Nombre de participants

2 à 8 personnes

#### Avant la formation

Il sera proposé au bénéficiaire de :

- Communiquer autour du contexte professionnel actuel avec le formateur
- Visualiser le tuto de prise en main des outils digitaux utilisés pour la formation
- Solliciter les futurs participants pour identifier les attentes
- Positionner les futurs participants à l'aide d'un autodiagnostic préalable sur :
  - **Une évaluation digitale sur l'assertivité**

#### Programme de formation

**PARTIE 1** : (Durée de 1h00)

⇒ **Phase introductive**

- Présentation : « Icebraker »
- Recueil des attentes

⇒ **Comprendre les sources de blocages**

- Identifier les principaux biais cognitifs néfastes

- Découvrir les 3 principales croyances limitantes
- Connaitre les 3 comportements inopportuns à éviter  
 Atelier de réflexion : « Debrief de l'évaluation digitale sur l'assertivité »

### **PARTIE 2 :** (Durée de 1h00)

- ⇒ **Formuler une critique de manière constructive**
  - Préparer sa critique avec la méthode R.E.Q.
  - Oser vivre et exprimer ses convictions avec affirmation de soi
  - Verbaliser ce que l'on ressent  
 Atelier ludopédagogique : « Transformer les opinions en sentiments »
- ⇒ **Savoir demander, répondre ou refuser en préservant la relation**
  - Développer son rapport aux autres pour oser demander
  - Répondre sereinement à la critique
  - Savoir dire « non »  
 Atelier de réflexion : « Les positions relationnelles »

### **PARTIE 3 :** (Durée de 1h00)

- ⇒ **S'entraîner pour adopter les bons réflexes**
  - Simulation n°1 : Exprimer un refus face à un supérieur à qui vous n'avez encore jamais dit « non »
  - Simulation n°2 : Exprimer une critique plutôt négative face à une personne  
 Atelier de mise en situation : « Plusieurs simulations d'échanges entre participants basées sur des scénarii pré-établis »
- ⇒ **Phase de conclusion**
  - Synthèse des apports et points sur les actions à mettre en œuvre
  - Evaluation des acquis de formation via Google Forms
  - Evaluation de satisfaction « à chaud »

## Méthodes utilisées et techniques d'animation

- Utilisation d'un outil de visioconférence : Zoom ou Teams ou Google Meet
- Alternance d'exposés théoriques et d'échanges interactifs
- Ateliers de réflexion en sous-groupe et de mise en situation
- Apports de techniques pédagogiques et mnémotechniques
- Test individuel
- Visionnage de séquences vidéo
- Quiz via smartphone « Kahoot ! »

## Matériels nécessaires

Un ordinateur avec une connexion internet, une sortie audio, un micro (ou micro-casque), une webcam.

Un smartphone avec une connexion internet 3G minimum

## Modalités de suivi et d'évaluation

### **Pendant la formation :**

- Les participants émargent une feuille de présence interactive au démarrage

- Les évaluations des acquis sont effectuées pendant et en fin de formation sous forme de Quiz, QCM via Google Forms, exercices de mise en pratique, étude de cas
- Un questionnaire de satisfaction à chaud est complété par chaque participant en fin de stage via Google Forms
- Une attestation d'acquisition est envoyée par email à chaque participant dans un délai de 24h

### **Après la formation :**

- Une évaluation de satisfaction « à froid » est proposée 4 semaines après la réalisation de la formation.
- Le service **Garantie « 3A »** est automatiquement activé pour une durée de 30 jours, à partir du dernier jour de formation. Elle se décline en trois étapes :
  - Garantie Apprentissage sur le transfert des connaissances et des compétences.
  - Garantie Animation sur l'engagement des méthodes pédagogiques et des supports.
  - Garantie Application sur le soutien pour la mise en œuvre opérationnelle
- Un suivi des plans d'actions mis en œuvre est réalisé par messagerie instantanée (What's App), pour traiter des difficultés de mise en œuvre rencontrées pendant 8 semaines.

## Modalités pratiques

### **Formation intra-entreprise**

- Lieu de formation : distanciel (dans les locaux de l'entreprise ou à domicile)
- Horaires de formation : soit 9h00-12h00, soit 13h30-16h30 (possibilité d'adapter les créneaux horaires)
- Tarif : 990 € HT (2 à 4 personnes) - 1390 € HT (5 à 8 personnes) pour les 3h de formation (*exonéré de TVA en vertu de l'article 261 du CGI*)
- Délais d'accès à la formation : A définir avec le bénéficiaire (*1 mois minimum si prise en charge de l'OPCO*) : validation des dates, inscription des participants et définition des objectifs si besoin

### **Formation inter-entreprise**

- Lieu de formation : distanciel
- Horaires de formation : soit 9h00-12h00, soit 13h30-16h30 (possibilité d'adapter les créneaux horaires)
- Tarif : 350 € HT pour les 3h de formation (*exonéré de TVA en vertu de l'article 261 du CGI*)
- Délais d'accès à la formation : inscription des participants jusqu'à 7 jours ouvrables avant la date de démarrage, ouverture de la formation à partir de 2 participants minimum
- Dates : Nous contacter

*Les modalités détaillées sont disponibles en consultation sur [www.boeroconseil.fr](http://www.boeroconseil.fr)*

## Modalités d'accès

Après inscription, chaque participant reçoit un livret d'accueil 1 semaine avant le démarrage, comprenant toutes les informations relatives à l'organisation et le guide d'utilisation complet du logiciel utilisé (principalement Zoom®, Teams® ou GoogleMeet®). Les liens de connexion définitifs sont envoyés 24h avant la première session.

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les conditions d'accès aux formations à distance sont adaptées individuellement. Le logiciel Teams de Microsoft®, dispose d'une option sous-titres et d'aides audio visuels. Les personnes concernées sont invitées à nous contacter en amont afin d'adapter au mieux les conditions de la prestation.

## Qualité du formateur

### Cyril Boero

- ⇒ Expérience significative de 17 ans :
  - Encadrant dans le domaine de la GSB
  - Management des unités commerciales
  - Formation de manager et développement de carrière
  - Recrutement de cadre intermédiaire
- ⇒ Depuis 2018 : Consultant - Formateur et dirigeant de cabinet de formation Spécialisé en management opérationnel, communication et performance commerciale
  - Accompagnement individuel et collectif
  - Gagner en efficacité professionnel
  - Perfectionnement des pratiques managériales au sein des entreprises
  - Développement des performances commerciales (vente et négociation)
  - Amélioration de la communication interpersonnelle et des relations humaines au travail

## Contact

Cyril Boero

Consultant - formateur

Dirigeant du cabinet BOERO CONSEIL RH, fondateur plateforme d'apprentissage en ligne SKILLS ATTITUDE

Tel : 06.61.47.69.87

E-mail : [cyril.boero@boeroconseil.fr](mailto:cyril.boero@boeroconseil.fr)



La certification qualité a été délivrée au  
titre de la catégorie d'action suivante :  
**ACTIONS DE FORMATION**

*Les documents réglementaires (règlement intérieur de formation et CGV) sont envoyés lors de l'établissement du devis avec le bénéficiaire, et sont disponibles en consultation sur [www.boeroconseil.fr](http://www.boeroconseil.fr)*

*Programme mis à jour le : 27 juillet 2024*