

## ASSERTIVITE : OSER S'AFFIRMER DANS SON ENVIRONNEMENT

Chacun d'entre nous doit faire face à des situations professionnelles qui requièrent un comportement assertif. Nous devons oser. La formation "Assertivité" a pour objectif de développer la confiance en soi. Les techniques vous permettent de développer une communication assertive, de faire face à différentes situations quotidiennes, de pouvoir s'affirmer en situation professionnelle, en toutes circonstances.

### POINT CLÉS

#### LE NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLE REQUIS

Compréhension de la langue française Etre dans sa fonction de contact les clients et fournisseurs, hotline, service clientèle, maintenance, depuis 6 mois

#### DURÉE

2 jours

#### PUBLIC

Toute personne qui souhaite s'affirmer dans son milieu professionnel, avoir plus d'aisance pour s'assumer et qui a la volonté de progresser dans sa relation et communication avec l'autre.

#### OBJECTIFS

S'affirmer tout en se respectant et en respectant l'autre. Savoir communiquer de façon assertive. Savoir faire passer son opinion et être à l'aise dans le face à face et la confrontation.

#### MÉTHODOLOGIE

Autodiagnostic, alternance de théorie et d'exemples d'applications pratiques. Méthodologie interactive, échanges et exercices. Mises en situation adaptées aux réalités de l'entreprise. Messages de suivi après la formation.

#### LES MOYENS TECHNIQUES

Salles spacieuses en U ou en carré, permettant des exercices en sous-groupes. Equipement pour projecteur, diaporama en Powerpoint et/ou slides, fiches synthèse / mémo, manuel pédagogique, tableau papier.

#### LES MOYENS D'ENCADREMENT

Encadré par un formateur confirmé avec expérience professionnelle

#### LES MOYENS D'EVALUATION MIS EN OEUVRE ET SUIVI

Contrôle des acquis par le formateur. Émargement. Attestation de fin de formation.

### Identifier les comportements assertifs en milieu professionnel

- Définitions : l'assertivité - affirmation de soi - confiance en soi.
- L'utilité de l'assertivité, en tant que mode de communication des relations interpersonnelles
- Avantages et inconvénients des différents modes de communication.
- Les modes de communication d'une personne assertive

Identification des besoins de chacun/validation

### Identifier les comportements non-assertifs

- Passivité
- Agressivité

- Manipulation
- Comment réagir face à ces différents comportements

Atelier de réflexion en sous groupe et exercices pratiques d'intégration

### Construire l'estime de soi

- Prendre conscience de son style de communication
- Reconnaître les comportements non assertifs pour développer son assertivité
- Reconnaître ses droits et reconnaître les droits de l'autre
- Remplacer ses comportements non assertifs par des comportements assertifs (les différentes émotions et leur place dans la relation)
- Transformer ses émotions en affirmation de soi

Autodiagnostic, échanges et exercices de compréhension et d'application

### Application de techniques assertives à diverses situations rencontrées en entreprise

Exercices pratiques et mise en situations :

- Exprimer ses désirs et besoins de manière assertive : émettre une demande
- Changer d'avis sans être mal à l'aise
- Savoir « poser ses limites » et refuser sans blesser ou agresser l'autre
- Dire non avec assertivité
- Les techniques dites de « l'édredon » et du « disque rayé » (M. Smith)
- Réagir à la critique : adresser et recevoir une critique de manière sereine
- Gérer et résoudre une situation difficile ou de tension : méthode D.E.S.C.
- Les signes de reconnaissance : comment exprimer et recevoir des compliments

Exercices et jeux de rôle individuel, feedback personnalisé

### En fonction des besoins spécifiques du groupe, différents contenus seront traités, exemples:

- L'authenticité ou la congruence comme condition « de base » pour adopter des comportements assertifs
- Synchronisation entre la communication verbale et la communication non-verbale
- La capacité à prendre sa place sans « écraser » les interlocuteurs
- Savoir différencier, centrer des faits objectifs et faire la distinction avec des opinions et des sentiments personnels
- Pouvoir changer d'avis en gardant confiance en soi

Synthèse des techniques et plan d'action individuel

Evaluations