

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