

Programme

► Conseillée à :

Cadres et Managers

Personnes en position d'encadrement, de maîtrise, ou collaborateurs, agents,
⇒ qui ont besoin de créer des relations équilibrées et dynamiques au travail y compris dans des situations complexes

► Objectifs

Comprendre ce qu'est un comportement assertif

Favoriser un état d'esprit de réussite commune

Disposer d'outils pour s'affirmer dans sa vie professionnelle

Prévenir et gérer au mieux les désaccords

Comprendre ce qu'est une bonne écoute

Comprendre et accepter la différence

Savoir faire la part entre factuel et émotionnel dans les relations et savoir comment s'y adapter

Savoir reconnaître et s'adapter aux comportements nocifs

► Autres éléments pédagogiques :

Exercices, jeux de rôle, tests individuels

► Prérequis :

Aucun
Volonté de s'impliquer personnellement

► Durée : 14 heures

► Centre en inter :

Paris – Marseille - Nancy – Lyon –
Strasbourg – Dijon – Nice

► Formation en intra :

Couverture nationale

► Nous contacter :

EMAIL : VU2S@outlook.fr

TEL : 06 83 28 76 71



1. L'assertivité : entre directivité et courtoisie

- Qu'est-ce que l'assertivité ?
- Autodiagnostic de son assertivité
- Les outils de l'assertivité
- Le contrôle émotionnel

2. Votre positionnement dans les relations

- Identifier les différents modes de relations interpersonnelles
- Développer des "transactions" positives
- S'approprier le modèle des "états du moi"
- Les utiliser pour s'adapter aux diverses situations de communication

3. Identifier et obtenir son objectif

- Repérer les buts assertifs et non assertifs
- Repérer les comportements efficaces et les modéliser
- Ajuster son comportement verbal et non verbal
- Éviter les pièges dans les situations relationnelles

4. La communication et les transactions positives

- Identifier les voies de communication
- Utiliser « le parler vrai »
- Adopter une attitude gagnant/gagnant
- Sortir de l'accusation et du jugement de valeur
- Savoir valoriser ses interlocuteurs
- Diriger un dialogue
- Les différents types de questions
- Pratiquer l'écoute active

5. S'affirmer dans les situations difficiles

- S'entraîner à formuler de vraies demandes
- Exprimer des critiques constructives et recevables
- Savoir dire NON lorsque c'est nécessaire, sans blesser l'autre
- Utiliser l'approche FOS
- Utiliser la méthode du DESC
- Gérer les émotions négatives, sources de tensions ou de conflits
- Les sentiments parasites et les rackets et leurs conséquences

6. Aborder les conflits positivement

- Analyser le conflit et ses sources
- Apprendre à reconnaître les comportements agressifs, passifs ou manipulateurs
- Apprendre les postures et la formulation des réponses pour sortir des comportements ou des jeux toxiques
- S'entraîner à être assertif dans une démarche de médiation.

7. Construire son plan personnel de progression

- Identifier ses forces
- Rechercher ses axes de progrès
- Décliner une démarche cadencée dans le temps et des rituels pour ancrer les nouveaux comportements