

## AFFIRMATION DE SOI : DÉVELOPPER SON ASSERTIVITE DANS SON CONTEXTE PROFESSIONNEL



### OBJECTIFS DE FORMATION

- ⇒ Adapter son comportement aux situations relationnelles complexes
- ⇒ S'approprier les techniques et les outils pour communiquer avec tact et diplomatie
- ⇒ Défendre son point de vue face aux autres
- ⇒ Savoir refuser et résister fermement quand cela est nécessaire



### PROGRAMME DÉTAILLÉ

- **Savoir identifier son comportement type face à des situations délicates pour agir dessus**
  - Les 3 attitudes classiques : la fuite, la manipulation et l'agressivité.
  - Les caractéristiques d'une attitude assertive
  - Les freins les plus courants à l'assertivité
  - La mise à jour de l'intention positive derrière un comportement difficile
- **Savoir verbaliser ses émotions en situations difficiles**
  - Le schéma de la communication
  - L'identification de l'émotion
  - La nécessité du feedback à l'autre sur l'impact de son comportement
- **Intégrer les droits de chacun pour développer une attitude assertive**
  - L'importance de se reconnaître des droits
  - Les 4 types de droits
- **Savoir formuler une critique constructive**
- La distinction entre faits et opinions
- La trame de la méthode DESC
- **Savoir dire "NON"**
  - La trame en 7 étapes
  - La mise à jour de ses freins à dire "non" pour les combattre
  - Les techniques complémentaires pour résister
- **S'entraîner à dérouler la trame pour faire une demande acceptable pour son interlocuteur**
  - Les 9 ingrédients de la demande d'action
- **Savoir faire et accepter des compliments**
  - Les éléments à prendre en compte dans les deux cas
  - La mise à jour de ses propres freins pour les combattre
  - Le besoin et l'identification des signes de reconnaissance
- **Faire face aux critiques**
  - Les éléments pour apprendre à recevoir une critique et la traiter de manière constructive

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Autodiagnostic du comportement type
- Exercice de communication
- Création d'une charte des droits individuels
- Jeu de rôle pour faire une critique
- Jeu de rôle pour s'entraîner à dire "non" avec assertivité
- Jeu de rôle pour faire une demande acceptable
- Exercice d'acceptation de compliments
- Jeu de rôle pour répondre à la critique
- ⇒ SUPPORT
  - Document du participant : synthèse et points clés de la formation remis au fur et à mesure du stage
  - Rédaction d'un plan d'actions individuel
- ⇒ EVALUATION
  - Grille d'évaluation des objectifs
- ⇒ ATTESTATION DE STAGE
  - Remise en fin de formation

#### MODALITÉS

- ⇒ DURÉE :  
2 jours, soit 14h de formation
- ⇒ TARIF (C) :  
**Tarif dégressif** (en fonction du nombre de participants inscrits sur 1 même session par un même tiers) :
  - 990 € nets / 1 part.
  - 842 € nets / 2 part.
  - 792 € nets / 3 part.

Les prix indiqués sont nets (HT à équivalence TTC), en application de l'art. 261.4-4è-a du CGI qui exonère les organismes de formation de TVA.

#### CALENDRIER

- ⇒ PARIS :
  - 23 et 24 janvier 2012
  - 20 et 21 mars 2012
  - 21 et 22 juin 2012
  - 24 et 25 septembre 2012
  - 8 et 9 novembre 2012
- ⇒ LYON :
  - 23 et 24 janvier 2012
  - 20 et 21 mars 2012
  - 21 et 22 juin 2012
  - 24 et 25 septembre 2012
  - 8 et 9 novembre 2012

#### PUBLIC

- ⇒ PERSONNES CONCERNÉES :  
Assistants, techniciens, agents de maîtrise désireux de s'affirmer de façon constructive dans ses relations professionnelles
- ⇒ PRE REQUIS :  
Aucun
- ⇒ EFFECTIF :  
Minimum 4 participants  
Maximum 8 participants

#### INTERVENANT

Consultant Senior, expert de l'efficacité professionnelle et des relations interpersonnelles, qualifié en PNL communication non-violente, analyse transactionnelle et approche systémique.

