

# S’AFFIRMER POUR MIEUX COOPERER (EN FACE A FACE)

**Parcours en classe virtuelle – 12h au total (4x3 heures)** (Les modules 1, 2 et 3 peuvent aussi être suivis de manière indépendante du parcours)

Module 1/4 : L’assertivité au service de la relation

Module 2/4 : Les fondamentaux de la communication : oser dire et savoir dire

Module 3/4 : La danse du dialogue : savoir répondre

Module 4/4 : Perfectionnement : l’assertivité dans les situations difficiles

## OBJECTIFS OPERATIONNELS

A l’issue de la formation, le participant sera capable de :

- Distinguer et intégrer les attitudes et comportements favorisant la coopération
- S’affirmer dans son quotidien professionnel
- Gérer les comportements et situations difficiles
- Coopérer et amener l’interlocuteur dans une coopération gagnant/gagnant

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Mieux se connaître afin de mieux comprendre l’autre
- Identifier des outils précis et concrets pour optimiser son développement personnel et son efficacité professionnelle
- Appliquer les techniques abordées pour mieux coopérer

## PUBLIC

Tout public

4 participants minimum – 8 maximum

## MODALITES DE LA PRESTATION

**100% à distance**

Durée : 12h (4x3 heures)

4 classes virtuelles

Prévoir aussi 20 min de préparation individuelle pour chaque classe (documents à préparer, choix de situations à travailler...)

## EVALUATION DES CONNAISSANCES

A l’issue de la formation, un questionnaire d’évaluation des connaissances sera envoyé au participant

### Infos pratiques

#### REFERENCE

SOFT005

#### MOYENS TECHNIQUES

Outils nécessaires : un ordinateur avec caméra, microphone et sortie audio

Logiciel utilisé : Zoom

#### PREREQUIS

Avoir effectué le travail préparatoire demandé en amont de chaque classe

#### ANIMATION

Séverine BROUSSY, consultante sénior spécialisée en communication et développement personnel

#### DATES 2020

Module 1/4 : mardi 26 mai 14h-17h

Module 2/4 : vendredi 29 mai 9h30-12h30

Module 3/4 : jeudi 4 juin 14h-17h

Module 4/4 : mercredi 17 juin 14h-17h

#### TARIF

1 100 € HT



# PROGRAMME

## Module 1 : L'assertivité au service de la relation (3h)

### INTRODUCTION

- Présentation du cadre global dans lequel s'inscrit la formation
- Temps d'inclusion et de partage des objectifs

### CONNAISSANCE DE SOI

Objectif de la séquence : Mieux se connaître afin de mieux comprendre l'autre

*Méthode active (autodiagnostic individuel) et apports théoriques (schémas et explications)*

- Test de personnalité
- Définitions générales des 4 attitudes : fuite, attaque, manipulation, assertivité
- Notre personnalité en lien avec les conditionnements socio-culturels et familiaux : comportements réflexes et subis, réfléchis et choisis

### L'ASSERTIVITE ET LA COOPERATION

Objectifs de la séquence : Distinguer les attitudes et comportements favorisant la coopération

*Méthode active (vidéo : extrait de film à analyser par les participants) et apports théoriques (schémas et explications)*

- Repérage des attitudes présentes dans la communication : la fuite, l'attaque, la manipulation et l'assertivité
- Analyse et spécificités détaillées de chaque attitude : croyances, émotions et comportements liés
- Les enjeux de l'affirmation de soi

### GAGNER EN ASSERTIVITE

Objectif de la séquence : Cibler les situations individuelles à optimiser

*Méthode active (étude de son propre cas) et apports théoriques (schémas et explications)*

- Choix de 2 situations professionnelles à convertir en assertivité
- Intérêt et enjeux du changement de paradigme individuel et collectif
- Plan d'action individuel

### CLOTURE DE LA FORMATION

*Méthode active (synthèse individuelle et collective) et conseils de l'animatrice*

- Capitalisation des connaissances
- Mise en place de ses objectifs et de sa feuille de route
- Temps de partage entre les participants et l'animatrice

*Ce module 1 est un module de conscientisation, de connaissance de soi, basé sur le développement personnel de l'individu. Il apporte des connaissances théoriques sur le fonctionnement humain.*

*Les clés d'efficacité relationnelles viennent dans les modules 2, 3 et 4.*



## Module 2 : Les fondamentaux de la communication : Oser dire et savoir dire (3h)

### INTRODUCTION

- Présentation du cadre global dans lequel s'inscrit la formation
- Temps d'inclusion et de partage des objectifs

### LES GRANDES CLES DE L'ASSERTIVITE

Objectif de la séquence : S'affirmer dans son quotidien professionnel

*Méthode active (étude de cas et jeux de rôles) et apports théoriques (schémas et explications)*

- L'anti-communication : les pièges à éviter
- La méthode DESC : passer de l'affect au factuel, du reproche à la responsabilisation, exprimer ses émotions, développer sa créativité dans une relation gagnant/gagnant

### L'APPORT DE LA CNV (COMMUNICATION NON VIOLENTE)

Objectif de la séquence : ancrer l'affirmation de soi dans une posture durable

*Méthode active (étude de cas et jeux de rôles) et apports théoriques (schémas et explications)*

- La notion d'intention : étape primordiale avant d'entrer en relation
- L'émotion : l'expression d'un besoin satisfait ou insatisfait
- La formulation d'une demande : distinguer demande et exigence
- Les ingrédients de la créativité : imagination, lâcher prise, souplesse, désir de coopération et bonne humeur

### CLOTURE DE LA FORMATION

*Méthode active (synthèse individuelle et collective) et conseils de l'animatrice*

- Capitalisation des connaissances
- Mise en place de ses objectifs et de sa feuille de route
- Temps de partage entre les participants et l'animatrice

*Ce module 2 est un module d'efficacité relationnelle. Il apporte des connaissances théoriques sur les clés de la communication et se base surtout sur des cas pratiques. Il travaille sur l'émission du message, c'est-à-dire sur le message que je délivre à mon interlocuteur. La réception du message, c'est-à-dire l'échange et le « savoir répondre », se traite dans le module 3.*



## Module 3 : La danse du dialogue : savoir répondre (3h)

### INTRODUCTION

- Présentation du cadre global dans lequel s'inscrit la formation
- Temps d'inclusion et de partage des objectifs

### L'ÉCOUTE ACTIVE : L'AUTRE VERSANT DE L'ASSERTIVITE

Objectif de la séquence : définir la spécificité et l'intérêt de l'écoute active

*Méthode active (étude de cas et jeux de rôles) et apports théoriques*

- Définition de l'écoute active
- Les techniques à privilégier : les différentes questions et reformulations, le silence et l'attitude empathique
- Les écueils à éviter : les attitudes de Porter

### LES AUTRES TECHNIQUES :

Objectif de la séquence : gérer les objections et les critiques

*Méthode active (exercice de respiration, jeux de rôles basés sur des cas professionnels) et apports théoriques*

- L'intérêt de ralentir : silence et respiration consciente
- Liste de techniques pour répondre : technique d'appui, d'assurance, d'esquive, d'interprétation, de détournement, de compréhension, de reconnaissance...

### GERER LES COMPORTEMENTS DIFFICILES

Objectif de la séquence : sortir des jeux de pouvoir pour favoriser la coopération

*Méthode active (études de cas, exercice de créativité) et apports théoriques*

- Les besoins cachés derrière chaque attitude de fuite, attaque et manipulation
- Les clés pour désamorcer les résistances et les tensions
- La gestion de ses émotions dans le conflit
- Intégration du facteur temps dans la recherche de solution

### CLOTURE DE LA FORMATION

*Méthode active (synthèse individuelle et collective) et conseils de l'animatrice*

- Capitalisation des connaissances
- Mise en place de ses objectifs et de sa feuille de route
- Temps de partage entre les participants et l'animatrice

*Ce module 3 est un module d'efficacité relationnelle. Il apporte des connaissances théoriques sur les clés de la communication et se base surtout sur des cas pratiques. Il travaille sur « la réception du message », c'est à dire sur le message que je reçois de mon interlocuteur quel qu'il soit et la réponse que je fournis.*



## Module 4 : Perfectionnement : l'assertivité dans les situations difficiles (3h)

### INTRODUCTION

- Présentation du cadre global dans lequel s'inscrit la formation
- Temps d'inclusion et de partage des objectifs

### ENTRAINEMENTS POUR DEVELOPPER SON AUTONOMIE ET SA PROACTIVITE

Objectif de la séquence : ancrer et perfectionner les apprentissages

*Méthode active (jeux de rôles professionnels et études de cas) et débriefings*

- Révision des notions clés en matière d'assertivité
- Le maintien de l'assertivité en situation difficiles : contexte délicat, objectif désapprouvé, conflit d'intérêt et de personnes, démotivation de l'interlocuteur, passivité
- L'intérêt de prendre du temps pour soi : prise de recul et pro-activité

### LA GESTION DU STRESS

Objectif de la séquence : utiliser des outils simples pour gérer le stress au quotidien

*Méthode active (exercice de respiration et de méditation) et apports théoriques*

- La respiration globale : respirer en conscience
- La méditation active
- La cohérence cardiaque : principes et bienfaits

### CLOTURE DE LA FORMATION

*Méthode active (synthèse individuelle et collective) et conseils de l'animatrice*

- Capitalisation des connaissances
- Mise en place de ses objectifs et de sa feuille de route
- Temps de partage entre les participants et l'animatrice

*Ce module 4 est ouvert à ceux qui ont suivi les 3 modules précédents.*

*Les entraînements s'exercent dans l'émission et la réception du message. Il s'agit d'ajuster, de peaufiner l'enseignement dans la pratique avec des jeux de rôles individuels choisis et prédéfinis par le participant.*

*Une grande implication est demandée aux vues des situations délicates qui peuvent être traitées et du niveau de présence indispensable aux exercices de respiration et méditation.*

## METHODES PEDAGOGIQUES ET SUPPORTS

Tests de personnalité, grilles d'analyse, études de cas, jeux de rôles, analyse de vidéos, support pédagogique, schémas et fiches outils