

## COMMUNIQUER AVEC ASSERTIVITE

### Organisation

---

**Durée :** 14 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

### Contenu pédagogique

---



#### **Public visé**

- Public concerné par cette problématique



#### **Objectifs pédagogiques**

- Connaître son style relationnel
- Distinguer assertivité, agressivité, manipulation et passivité
- Renforcer l'estime et la confiance en soi
- Dire non de manière optimum
- Gérer les critiques et les conflits



#### **Description**

##### **1er jour :**

*Présentation*

*Evaluation initial*

##### **Comprendre les émotions et les automatismes relationnels**

La communication : *verbal/non verbal/ écrite => des mondes différents*

Les mécanismes internes : *mieux se comprendre et comprendre les autres*

Comprendre le cerveau, le corps grâce aux neurosciences

- Point de vigilance : réaction face à une nouvelle idée

Point de vigilance : réaction face aux changements

##### **L'assertivité**

*Comprendre les enjeux et les bénéfices de l'assertivité dans les contextes personnels et professionnels*

*Mieux connaître son style relationnel par l'autodiagnostic d'assertivité : qualité/points à optimiser, réussites, challenges*

Identifier son système de réactions spontanées en cas de non-assertivité :

- Elargir ses zones de confort, être conscient, des facteurs pouvant créer de émotions comme les : peurs, paniques, déstabilisation
- Les jeux psychologiques : le triangle de Kapman.
- *Le film oui mais...et comment ne pas tomber dans le piège du triangle de Karpman.*
- Sortir des jeux psychologiques : le triangle de Karpman.
- Osez demander de l'aide de façon recevable
- *Moi/moi, et les autres*

## 2eme jour :

### Développer et renforcer sa confiance en soi

- Qu'est-ce que les différents « états du moi » selon l'analyse transactionnelle.
- Comment se comportent les différents « états du moi » ?

- *Qui utilise quel état du moi ?*

Développer sa connaissance de soi pour accepter les autres et être en harmonie.

### S'affirmer avec respect, et se respecter soi-même. Nourrir l'estime de soi

Gérer son stress en direct face à l'agression verbale : définir le stress et le réduire, faire baisser la tension.

- *Cohérence cardiaque.*
- *1 à 5 minutes / jours*
- *Exercice : réduire la vitesse*
- *Si possible faire une seule chose à la fois*
- *Si ça prend moins de 2 minutes je le fais tout de suite ou je cherche à déléguer, ou je le planifie*

Visualisation créatrice

### Savoir gérer les critiques

- Méthode Direct NRJ
- Comprendre la critique : la neutraliser, approfondir, reconnaître ses erreurs...
- Recevoir les critiques justifiées de manière distanciée : reformuler, se focaliser sur les faits...
- Formuler des observations constructives sur les actions et non sur les personnes : méthode DESC
- Recevoir des critiques injustifiées
- La méthode de l'édredon
- *Neutraliser l'impact des pensées négatives, les transformer, apprendre à maîtriser ses émotions (les 5 accords toltèques, changez de point de vue)*
- *La technique des 4 chaises, prendre soins de ses pensées etc...*
- *Mettre dans le dossier NAF*

### Savoir dire non : les bénéfices, les avantages et les enjeux (à quoi je dis non quand je dis oui !)

- Apprendre à dire non :

Comment dire « non »

Qu'est-ce qui vous fait choisir ?

*Méthode du disque rayé*

- Proposer, si nécessaire, une solution de rechange : la négociation et la recherche d'une position gagnant-gagnant.

### Désamorcer les situations conflictuelles

Les conflits

Différencier deux types de conflits :

- *Connaître les enjeux des conflits (négatifs et positifs) :*

Un conflit n'est jamais ce qui semble être

Les différentes causes de conflit ?

Les conflits, tensions, non-dits, sont contagieux

Identifier les 5 phases composant un conflit

### Savoir se positionner dans une situation de conflit

- Optimiser la posture
- Prendre du recul :
- Identifier et lever les zones de blocage : écoute active et reformulation.
- L'écoute : Pratique d'une écoute active.
- Ecoute active les clés (suite)

- Ecoute active : les écueils à éviter
- Ecoute active type de questions/motivations
- Ecoute active type de questions/motivation (suite)

### Communiquer autrement

- Remplacer l'escalade par la mise en place de relations "adulte-adulte" : canaliser l'agressivité de l'autre.
- Résolution de conflit

*Plan d'action (+ évaluation)*

### ★ Prérequis

- Être concerné par cette problématique

### Modalités pédagogiques

- Documentaires ou vidéo explicatives
- Expérimentations psychocorporelles
- Ludo pédagogie
- Questionnements individuels, collectifs
- Discussions en groupe, échanges
- Mises en situation ou en pratique des approches proposées
- Apports du formateur en cours de séance

### Moyens et supports pédagogiques

Outils pédagogiques vidéos/supports mp3/ tutoriels.

Mise en pratique d'outils concrets, efficaces et rapides à mettre en œuvre.

- CNV : Communication Non Violente
- PNL : Programmation Neurolinguistique
- Méthode SONCAS
- QQQQCCP (Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Combien, Pourquoi)
- Analyse transactionnelle
- Triangle de Stephen Karpman => victime/bourreau/sauveur

Supports en cours de formation (diaporama, supports papier)

Supports et compléments pédagogiques disponibles via l'extranet après la formation (tuto, vidéo etc...)

### Modalités d'évaluation et de suivi

- Test de positionnement initial / attentes
- Test de positionnement final