

## L'ASSERTIVITE : MAITRISE ET AFFIRMATION DE SOI

Cette méthode, développée aux États Unis, permet au personnel d'encadrement d'accroître son poids personnel face aux tensions banales et quotidiennes de la vie professionnelle : relations entre hiérarchie et fonctionnels, entre responsables et collaborateurs, entre collègues de services différents.

### COMPETENCE VISEE

#### S'affirmer en étant assertif

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Identifier les différents type de comportements et leurs répercussions sur les autres
- ✓ Distinguer assertivité, agressivité, manipulation et passivité
- ✓ Comprendre ses réactions face au conflit
- ✓ Dire non de manière assertive
- ✓ Gérer les critiques et les conflits

### PROGRAMME

#### SEANCE 1 (2 heures)

##### 1. LA CAPACITÉ À APPRECIER SES COMPORTEMENTS

- Pourquoi savoir s'affirmer ?
- Savoir repérer les comportements efficaces et les comportements inefficaces
- La répercussion sur autrui de ces types de comportement
- Savoir s'affirmer dans un face à face
- La situation de tension ou de conflit
  - les mécanismes du conflit
  - les différents types de conflit
- Les différentes attitudes face à un conflit :
  - l'affrontement
  - l'accommodement
  - le compromis
  - la collaboration
- Comment apprécier ses attitudes d'agressivité, de passivité, de manipulation dans les relations de travail
  - l'anti-communication
  - communication et expression
  - les relations
  - les désirs, les demandes, les besoins et les manques
  - les enchaînements réactionnels
  - les mythologies personnelles
  - les grands saboteurs
  - la plainte et le terrorisme relationnel

#### SEANCE 2 (2 heures)

##### 2. LA CAPACITÉ À DIRE "NON" (le droit au "NON")

- Comment acquérir la capacité d'exprimer une opinion différente, un désaccord, une réclamation, vis-à-vis du responsable hiérarchique, de ses collègues ou collaborateurs
  - principes
  - freins de déformations dans la communication
  - savoir prendre ses responsabilités
  - les éléments de communication verbale
  - réclamer assertivement
- Comment faire face, calmement et positivement, aux attaques et aux plaintes.



- répondre aux griefs et savoir utiliser les critiques justifiées
- faire face aux critiques injustifiées et aux manipulations
- dire la vérité en face.

SEANCE 3 (2 heures)

### 3. MAITRISER LES SITUATIONS

- Comment sortir de sa passivité sans tomber dans des attitudes agressives et inefficaces
- Maîtriser son impulsivité
- Comment négocier dans la vie quotidienne sans manipuler ni se faire manipuler
- Gérer sa vie professionnelle.
- Utiliser sa personnalité avec naturel :
  - le langage du corps, la voix, le regard, l'espace
  - l'expression du ressenti
- Développer ses capacités de mobilisation et de relaxation

SEANCE 4 (2 heures)

- Mises en situation pratiques : simulations en visio avec le formateur et conseils personnalisés

### 4. SYNTHÈSE DE LA SESSION

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre dans son environnement.

## MODALITES ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Cours en visioconférence et mises en situation avec le formateur
- Envoi par mail du support de cours, du livret d'exercices, d'un Powerpoint, de fiches pratiques...
- La correction des exercices réalisés par l'apprenant entre chaque séance est effectuée par le formateur via des échanges par mails
- Accès illimité au parcours e-learning : simulation de cas en vidéo, conseils d'experts, analyses de situation, fiches de bonnes et mauvaises pratiques...

## DUREE

**8 heures de visio conférence + 4 heures de travail à distance (exercices, cas pratiques, vidéos)**

## PREREQUIS

Avoir la volonté de s'investir activement dans la formation pour en tirer les bénéfices.

*Formation à distance : notions de base de l'utilisation d'un ordinateur et d'internet indispensables*

## PUBLIC VISE

Managers, chefs d'équipe, chefs de projet, dirigeants.

## NOMBRE DE PARTICIPANTS

1 à 3 participants par séance en visio / parcours elearning individuel



## MODALITES TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

Inscription à la plateforme LMS d'INTERACTIF ; visioconférence ; supports de cours numériques, évaluations digitalisées.

Le formateur est joignable par mail et téléphone entre chaque séance de visio-conférence pour assister le bénéficiaire sur les exercices demandés. Le formateur est également disponible après la formation pour assurer le suivi du transfert des compétences de l'apprenant sur son poste de travail durant les 3 mois qui suivent la formation.

Le référent pédagogique est disponible pour toute question relative au dossier administratif, à la logistique (calendrier, connexion plateforme e-learning, ...). L'assistance est réalisée dans un délai maximum de 48 heures après la demande.

## MODALITES D'EVALUATION ET DE SUIVI

- ✓ Évaluation Diagnostic :
  - Évaluation des attentes et des besoins du bénéficiaire et du commanditaire le cas échéant (Intra)
  - Évaluation des acquis avant l'entrée en formation (QCM)
- ✓ Évaluation formative : exercices pratiques, mises ne situation, auto-évaluations...
- ✓ Évaluation sommative :
  - Évaluation « à chaud » à l'issue de la formation
  - Évaluation des acquis à la fin de la session pour mesurer la progression et l'acquisition des compétences.
  - Évaluation « à froid » à 3 mois pour valider la mise en place des compétences sur le poste de travail le cas échéant.
  - Évaluation satisfaction commanditaire le cas échéant (intra)

---

## TARIF INTER-ENTERPRISES (PRIX PUBLIC)

**800 € HT**

## FINANCEMENT ET MODALITES DE REGLEMENT

- Entreprise (Plan de développement des Compétences) : règlement 30 jours à réception de facture
- Financement personnel : règlement en 2 fois par chèques encaissables au jour du démarrage puis le mois suivant

---

## REFERENT

**Référent pédagogique et administratif** : Maei CATILLON [maei.catillon@interactif.eu](mailto:maei.catillon@interactif.eu) 01 47 23 84 20

## PROFIL FORMATEUR

Formateur / coach certifié spécialisé dans le développement personnel et ayant plus de 10 ans d'expérience dans la formation pour adultes.

## LIEU DE REALISATION

A DISTANCE



## ACCESSIBILITE HANDICAP

Nos formateurs sont formés à adapter les supports et les séances de visioconférence pour les bénéficiaires en situation de handicap. Les visioconférences sont alors en face-à-face (formation individuelle)

- > Utilisation d'un logiciel de synthèse vocal pour les personnes malentendantes
- > Envoi de documents et des supports de cours avec la police d'écriture « Dyslexie », spécialement développée et conçue pour les personnes dyslexiques afin de faciliter la lecture, l'apprentissage et le travail.

Référent Handicap : Maei CATILLON [maei.catillon@interactif.eu](mailto:maei.catillon@interactif.eu) 01 47 23 84 20

## DELAI D'ACCES

Possibilité de s'inscrire jusque 15 jours avant le démarrage.