

S'affirmer dans ses relations professionnelles



1. Les objectifs de la formation

- Savoir dire non sans paraître agressif
- Parvenir à formuler ses opinions sans appréhensions et dans le respect de l'autre.
- Oser et savoir demander de l'aide dans une situation difficile.
- Eviter les conflits dus au stress.

2. Les objectifs pédagogiques

Jour 1

Accroître son assertivité en situation professionnelle.
Savoir exprimer ses besoins et demander de l'aide à ses interlocuteurs.
Développer des outils de communication positive, verbaux et non verbaux.

Jour 2

Savoir formuler un refus avec courtoisie et fermeté.
Faire face et savoir régler un désaccord dans le respect de l'autre.
Comprendre et gérer ses émotions en présence.

3. Programme pédagogique

Jour 1

- **S'affirmer : pour qui ? pour quoi ?**

Les différents types de situations vécues en externe ou en interne et leurs enjeux : s'affirmer auprès des usagers, s'affirmer auprès de ses collègues, de ses collaborateurs, de sa hiérarchie.

- **Retrouver ses ressources**

Quelles sont nos qualités et nos moyens.
Les ancrages ressources

- **Accroître son assertivité en situation professionnelle**

Les 4 types d'expression de soi.
Sortir de la communication défensive.
Principes d'une communication positive : distinguer les faits de la personne, l'identité des comportements.
Les différents types de formulations assertives.
Savoir faire une demande et exprimer ses besoins.

- **Comment formuler ses opinions sans appréhension et dans le respect de l'autre.**

Préparer son intervention : comment clarifier ses besoins.
Savoir demander de l'aide dans une situation difficile.
Les techniques de négociation collaborative.

- **Savoir communiquer ses besoins**

Les clés d'un bon positionnement vocal, verbal, visuel.
Comprendre le cadre de référence de l'autre.
Le rôle de l'écoute et de la reformulation.
« Comment et quand dire ce que je pense ».
La communication non verbale et les techniques de PNL.

Jour 2

- **Savoir dire non sans paraître agressif**

Comment faire respecter son espace –temps.
Savoir faire une contre-proposition positive.
Communiquer une information non négociable aux usagers.
Savoir proposer un changement ou faire un recadrage.

- **Comment faire face à un désaccord**

Répondre à une objection, une critique, un interlocuteur agressif.
Les techniques de gestion des désaccords.
Le DESC.
Les différentes techniques d'affirmation d'autonomie face aux collègues, aux collaborateurs ou face à sa hiérarchie.

- **Comment gérer ses émotions en situation difficile**

Les émotions et sentiments en présence.
Utilité et difficulté d'être confronté à ses émotions.
Colère et agressivité : différences et concordances.

- **L'estime de soi**

Les croyances positives, les croyances limitantes.
Nos droits fondamentaux.

4. Démarche pédagogique

- Nous proposons une formation très concrète basée sur l'expérience des participants et à partir d'apports méthodologiques précis.
- Au travers des exercices, les participants expérimenteront une véritable « boîte à outils » concrète et immédiatement opérationnelle.

Des jeux de rôles en groupe permettent de travailler des situations professionnelles tirées de l'expérience des participants.

Nous proposons des réflexions, tests ou exercices corporels issus de la Programmation Neuro Linguistique, des techniques théâtrales, de l'analyse systémique.