
Programme de Formation

ASSERTIVITE ET CONFIANCE EN SOI

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Agent ou salarié ayant à gérer des interaction avec d'autres services.



Objectifs pédagogiques

- Développer son assertivité par la posture, le regard et la voix.
- Gérer ses émotions dans le cadre d'un échange tendu voire agressif.
- Formuler un refus, annoncer une mauvaise nouvelle, manifester un désaccord de manière respectueuse et affirmée.
- Bâtir des arguments efficaces, sans se perdre dans les justifications.
- Désamorcer un échange sous tension et favoriser une dynamique de co-construction de solution.



Description

Développer son assertivité par la posture, le regard et la voix.

3 niveaux de communication - verbal, para verbal et comportemental.

Adapter sa posture grâce à l'échelle des postures utilisées en théâtre d'improvisation.

Adapter la tonalité de la voix, son intonation, l'utilisation de silences.

Adapter son tempo-rythme, outil utilisé en théâtre.

Jeux de rôles pour expérimenter et ancrer différents niveaux de posture.

Gérer ses émotions dans le cadre d'un échange tendu voire agressif.

La prise de conscience de ses propres émotions et de leurs déclencheurs : exercices d'auto-observation et de verbalisation des ressentis.

L'écoute active : pratiques de reformulation, de questionnement et de validation du point de vue d'autrui.

Formuler un refus, annoncer une mauvaise nouvelle, manifester un désaccord de manière respectueuse et affirmée.

Les principes de l'assertivité : comment exprimer ses besoins, ses sentiments et ses demandes sans agresser ni culpabiliser l'autre.

Méthode D-E-S-C pour formuler un désaccord ou un refus.

Gérer la décharge émotionnelle de l'interlocuteur, lors de l'annonce d'une mauvaise nouvelle.

Bâtir des arguments efficaces, sans se perdre dans les justifications.

Utiliser les éléments recueillis dans l'écoute active pour partir valider les besoins de l'interlocuteur.

6 techniques de communication pour faire entendre ses arguments et initier une dynamique de co-construction.

Jeu de rôles : mise en situation vécues pour s'adapter aux différents interlocuteurs.

Désamorcer un échange sous tension et favoriser une dynamique de co-construction de solution.

Mise en situation avec déplacement physique pour alterner trois postures : mise au balcon, écoute active et argumentation.

Jeu de rôle dans le cadre de problématiques concrètes tirés du contexte professionnel des apprenants.



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

Méthode pédagogique active et expérientielle, en lien avec le contexte professionnel de l'apprenant. En plus d'un apport théorique, elle implique une démarche inductive. Le principe est, grâce à la mise en situation et l'expérimentation, d'explorer plusieurs postures pour découvrir, acquérir et ancrer les comportements adaptés et les bons automatismes. Les outils pédagogiques utilisés sont principalement celui du théâtre d'improvisation et ceux issus des méthodes de l'acting.



Moyens et supports pédagogiques

- Analyse de cas pratique
- Exercices avec implication physique utilisés en théâtre d'improvisation
- Jeux de rôles
- Support de formation au format pdf.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Test de positionnement avant et après la formation.
- Test de compréhension.
- Mises en situation



Informations sur l'admission

L'accès à cette formation peut être initié par l'employeur, ou à l'initiative du salarié avec accord de ce dernier, au moins deux semaines avant le début de la formations. Il se déroule en 3 étapes :

➔ 1 - Prenez contact avec nous en cliquant sur "Se préinscrire" ou via nos coordonnées :

Téléphone : 06 37 50 20 55 ou : contact@kolinkis.com.

Nous vous rappellerons et lors d'un premier entretien, nous prendrons en compte votre demande, vos besoins et répondrons à vos questions.

➔ 2 - Nous enverrons à votre entreprise un bulletin d'inscription, un programme de formation complet et un devis.

➔ 3 - Dès réception de votre bulletin d'inscription et acceptation du devis, nous éditerons votre convention. Après signature, votre inscription sera définitive.



Informations sur l'accessibilité

Pour permettre l'accès de cette formation aux personnes en situations de handicap, Hélène Morre, référent handicap de Kolinkis (à contacter à l'adresse formation@kolinkis.com) sera à votre écoute pour nous faire remonter les besoins d'adaptation.