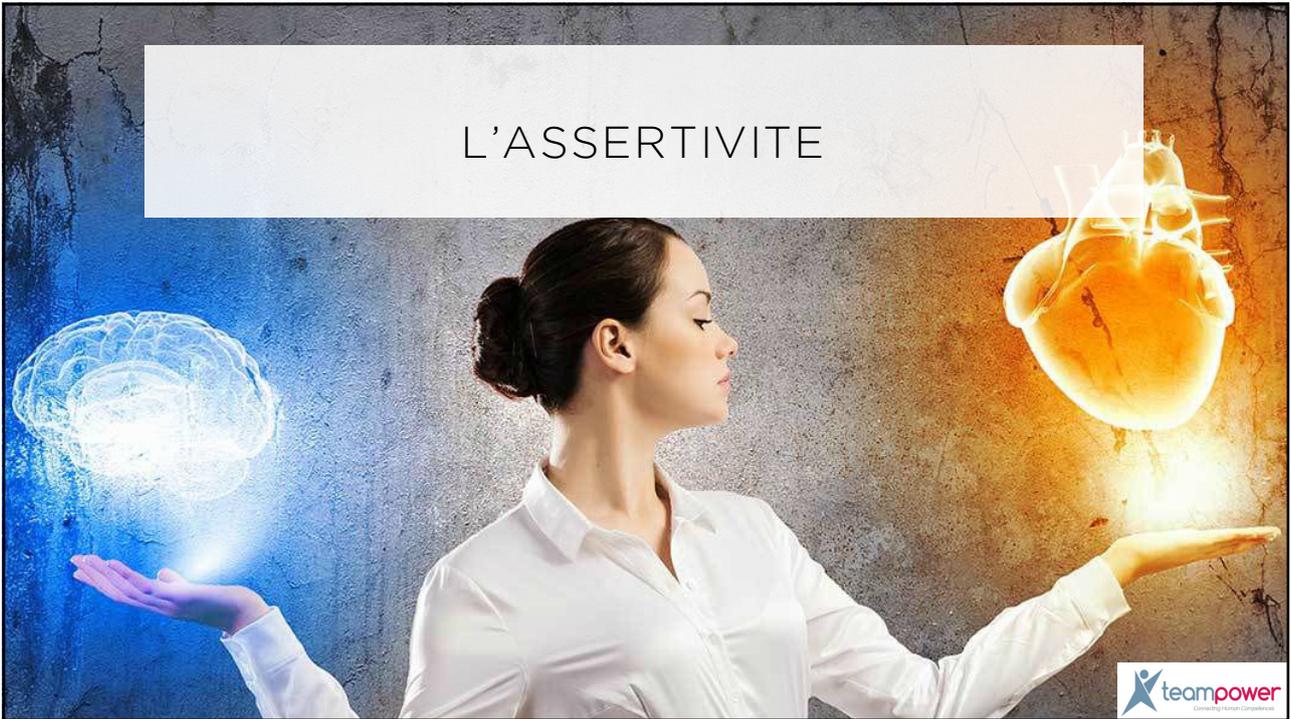


L'ASSERTIVITE



LA JOURNÉE EN QUELQUES MOTS

Objectifs de la formation

- Comprendre les enjeux, la nature et les mécanismes de l'assertivité
- Découvrir votre mode de fonctionnement et comprendre celui des autres
- Mieux comprendre le mécanisme des émotions
- Développer des relations de qualité, y compris dans des situations de non - compréhension, tension ou stress

Votre bagage

- Des outils concrets
- Une vision claire sur l'assertivité et son fonctionnement
- Des pistes de réflexion à explorer



LA JOURNÉE EN QUELQUES MOTS

Organisation pratique

Durée : 9h - 16h30

Pauses : 11h - 11h15

12h30 - 13h30

15h - 15h15

Implication de chacun

Respect

Participation ou pas

Bienveillance

Authenticité

Confidentialité



LA JOURNÉE EN QUELQUES MOTS

Programme

- Qu'est ce que l'assertivité?
- L'attitude personnelle
 - Le comportement
 - Les croyances
 - Les drivers
- Les types de comportement
 - L'assertivité
 - Le triangle dramatique de Karpman
 - L'analyse transactionnelle
- La gestion des émotions
- La communication assertive
- Feedback & debriefing



PRESENTATION

- Qui êtes-vous ?
- Que faites-vous?
- Quelles sont vos attentes par rapport à cette formation?

5 min



L'ASSERTIVITÉ?



ATELIER

- Comment vous représentez-vous l'assertivité?
- Connaissez-vous quelqu'un dont vous pourriez dire qu'il est assertif? Qu'est ce qui vous fait dire que cette personne est assertive?



L'ASSERTIVITÉ

« C'est la capacité à s'exprimer et à défendre ses droits sans empiéter sur ceux des autres. »

- Andrew Salter -



ATELIER

- Que se passerait-il pour vous si vous étiez plus assertif?
- Quelles sont les difficultés que vous rencontrez / pourriez rencontrer dans la pratique de l'assertivité?



L'ATTITUDE PERSONNELLE



LE COMPORTEMENT

L'IMPORTANCE DU COMPORTEMENT

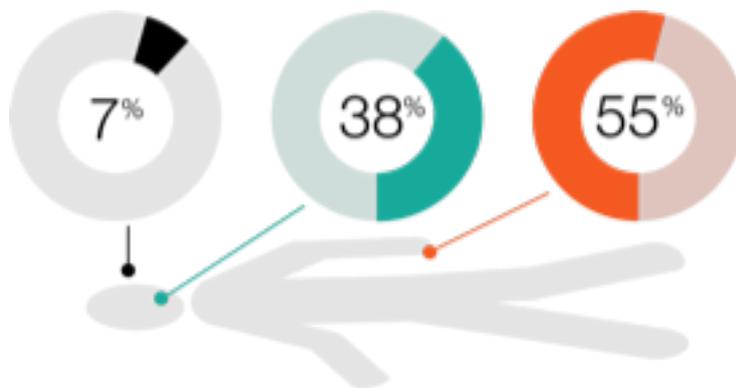
Verbal



Non-verbal



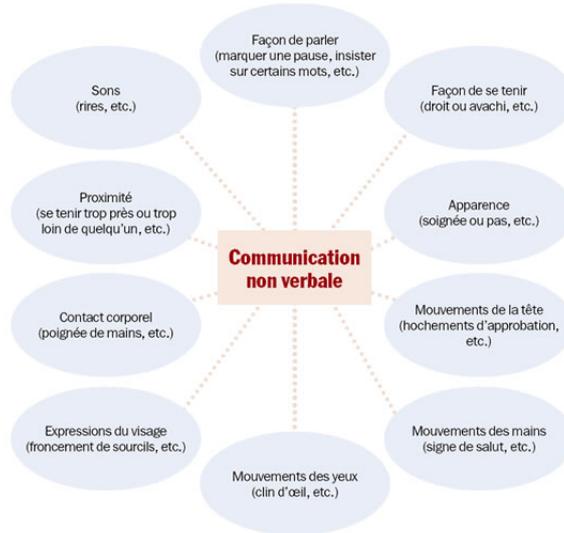
LE COMPORTEMENT



LOI DE MEHRABIAN



LE COMPORTEMENT



LES CROYANCES



Affirmations que nous admettons comme vraies sans les avoir vérifiées

Aidantes ou limitantes

De façon inconsciente, nous imposent des règles

VALEURS + CROYANCES = COMPORTEMENT

LES CROYANCES



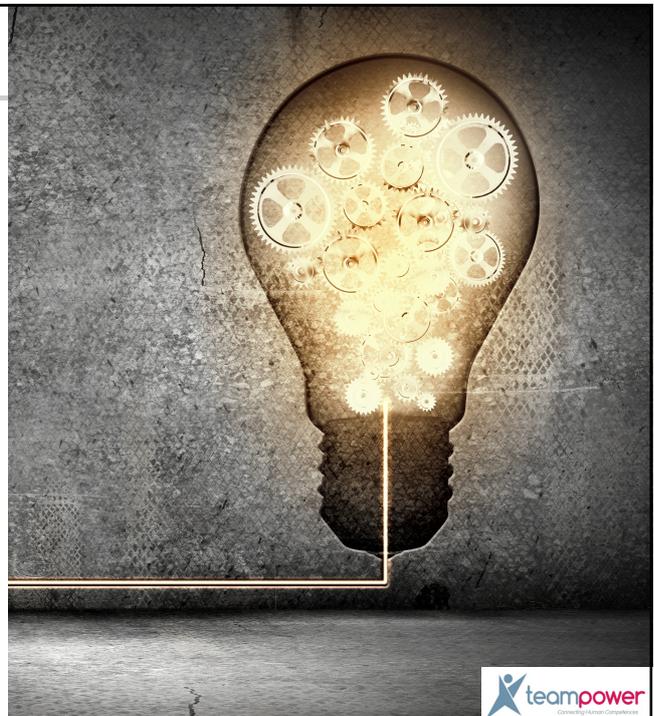
Quelques exemples :

- Je ne suis pas doué(e) pour...
- Ce n'est pas mon point fort
- Il faut travailler dur pour bien gagner sa vie
- J'ai déjà essayé, je n'y arriverai pas
- Moi et l'informatique, ça fait deux
- ...

CES CROYANCES SONT DEVENUES NOS DRIVERS

A TELIER

- Quelles sont vos croyances?



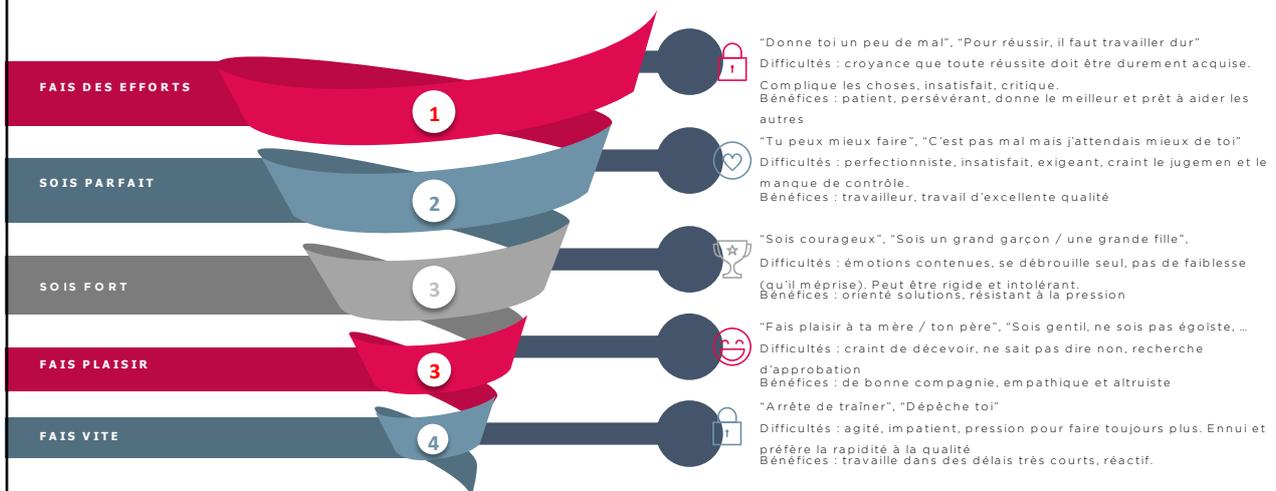
ATELIER

Test des drivers

15 min



LES DRIVERS



LES DRIVERS



FAIS DES EFFORTS !

CROYANCES

- Je suis quelqu'un qui échoue dans ce qu'il entreprend
- Je ne peux pas y arriver, malgré mes efforts
- J'ai beau essayer, la plupart du temps, ça rate
- Il faut que je montre que je fais des efforts

AVANTAGES

- Persévérant
- Lutte pour s'en sortir

INCONVÉNIENTS

- Perd de vue le résultat
- Renonce pour ne pas échouer
- Refuse les opportunités par peur de l'échec
- Est facilement « contre »

PERMISSION

- Permission de réussir => agis, expérimente, apprends



LES DRIVERS



SOIS PARFAIT !

CROYANCES

- Tout ce que je fais doit être parfait
- Il ne faut rien laisser au hasard
- Je dois tout contrôler, sinon ce ne sera pas parfait

AVANTAGES

- Ne laisse rien au hasard
- Travail soigné, précis

INCONVÉNIENTS

- Se perd dans les détails
- Très (trop) exigeant avec lui-même et les autres
- Insatisfait chronique
- Délégué difficilement

PERMISSION

- Permission de s'accepter



LES DRIVERS



CROYANCES

- Je ne dois rien montrer de moi, car c'est dangereux
- Le monde de l'entreprise est rationnel. Si je montre ce que je ressens, on va me croire faible

AVANTAGES

- Rigoureux, fiable
- Autonome, discipliné

INCONVÉNIENTS

- Ne comprend pas les émotions ou les « faiblesses » des autres
- Ne demande pas d'aide
- Ne montre pas ce qu'il ressent, ni ce qu'il pense

PERMISSION

- Permission de s'ouvrir aux autres



LES DRIVERS



CROYANCES

- Pour être apprécié de son entourage, il faut dire oui.
- Je dois être aimable, gentil, dévoué
- Je peux/je dois faire plaisir aux autres

AVANTAGES

- Prend soin des autres, arrondit les angles
- Bienveillant, aidant

INCONVÉNIENTS

- Néglige ses besoins, s'oublie
- Burn out possible
- Se frustre beaucoup, n'ose pas refuser

PERMISSION

- Permission de se faire plaisir, de dire non



LES DRIVERS

FAIS VITE!



CROYANCES

- Je n'ai pas le temps, on n'a pas le temps.
- Il faut tout faire très vite
- Je suis rejeté si je ne réponds pas instantanément aux demandes

AVANTAGES

- Se mobilise dans l'urgence
- Bonne résistance au stress

INCONVÉNIENTS

- Travaille dans la précipitation
- Court, déplace beaucoup d'air, parle vite
- Stresse son entourage

PERMISSION

- Permission de prendre, donner et structurer le temps



LES DRIVERS



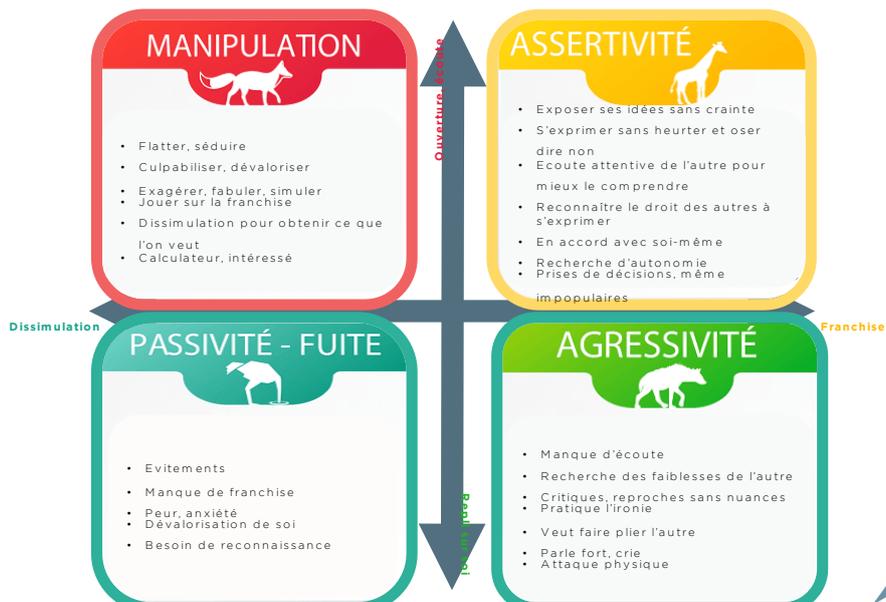
INFLUENT NOS PROPRES COMPORTEMENTS
SE RENFORCENT EN SITUATION DE STRESS
OUTIL PUISSANT SI LES PERMISSIONS SONT DONNÉES



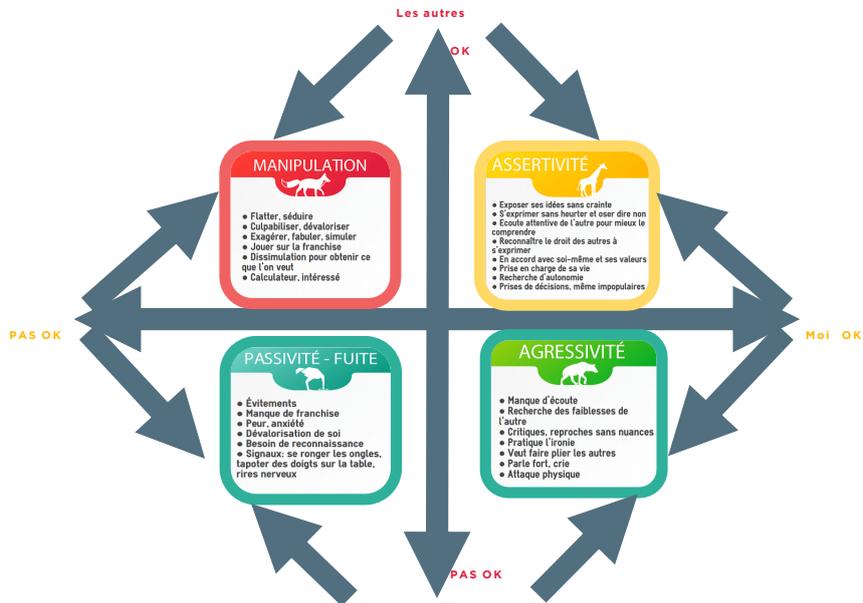
LES TYPES DE COMPORTEMENT



L'ASSERTIVITÉ



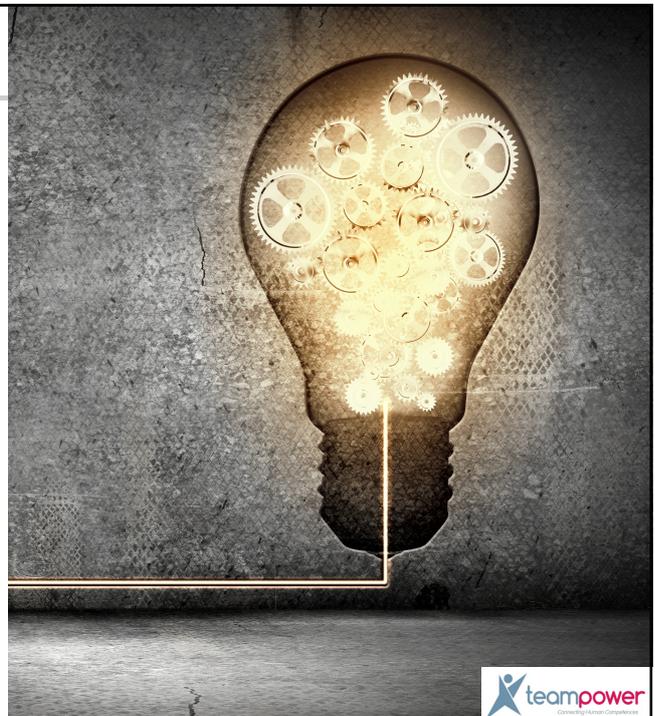
L'ASSERTIVITÉ / AT



A TELIER

- Test de Gordon

15 min

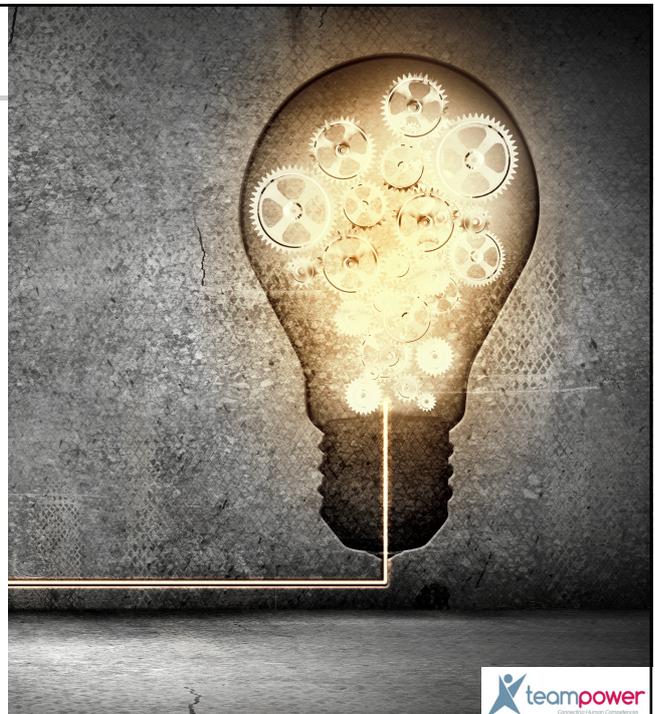


LE TRIANGLE DRAMATIQUE DE KARPMAN

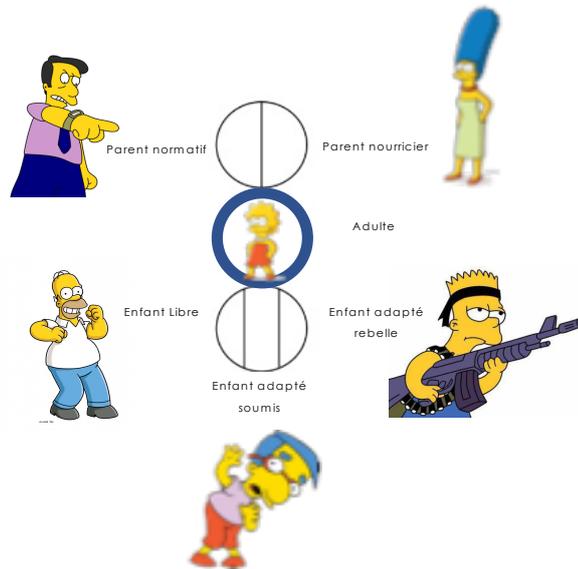


A TELIER

- Chaque groupe reçoit une fiche Scénario
- Chaque personne reçoit une fiche Position
- Définissez les rôles :
 - 1 Assertif
 - 1 Interlocuteur (cf fiche Position)
 - 2 Observateurs
- Jouez le scénario 3min
- Débriefing des observateurs 2min
- Changez de rôle 4x5 min



L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE



4



L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE

L'enfant

P

A

E

Libre :
 Spontané et naturel, se soucie peu des contraintes de la société
 ✓ Avantages: source d'énergie, de plaisir.
 ✓ Inconvénients: prend des risques inutiles
 ✓ Expressions: pourquoi? J'ai envie . Chic!

Adapté :
 Se soucie de se faire bien voir, (**Soumis**) ou s'oppose pour s'affirmer (**Rebelle**)
 ✓ Avantages: s'adapte à la société
 ✓ Inconvénients: se fait exploiter, est indécis, accumule la rancune
 ✓ Expressions: j'aimerais bien... Vous avez raison ... J'ai fait de mon mieux ... Vous n'avez pas le droit







L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE

Le parent



Normatif :

Porte les valeurs, critères de comportement.

Critique, condamne, punit, désapprouve

✓ Avantages: sécurise, pose le cadre

✓ Inconvénients: dévalorise, diminue l'expression personnelle.

✓ Expressions: il faut... Tu dois... Proverbes et citations moralisantes...



Nourricier :

Porte en lui les manières d'être ou d'agir copiées de sources d'autorité. Encourage, protège, motive, soutient, réconforte.

✓ Avantages: organisateur, règle les conflits.

✓ Inconvénients: empêche l'autonomie.

✓ Expressions: comptez sur moi,



L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE

L'adulte



Objectif rationnel et logique.

Rassemble, prend note et se sert des informations internes (du Parent et de l'Enfant) ou externes (de l'environnement)

✓ Avantages: détaché, gère l'agitation de l'Enfant et l'autorité du Parent

✓ Inconvénients: peut être froid et impersonnel s'il n'écoute pas les besoins du Parent et de l'Enfant

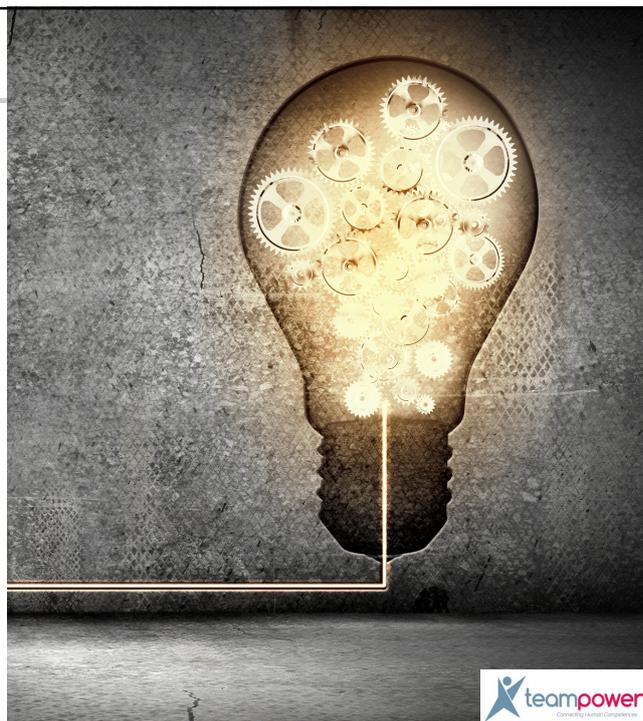
✓ Expressions: si je comprends bien... Il est probable que... Phrases claires et précises.



ATELIER

- Test Analyse transactionnelle

15 min

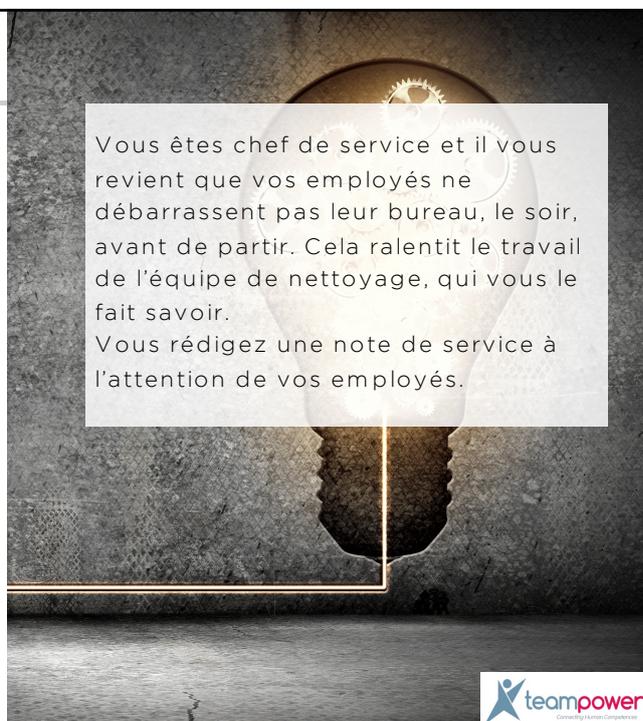


ATELIER

- Comment le feriez-vous?
Sous le contrôle du...
- Parent normatif
- Parent nourricier
- Adulte
- Enfant adapté
- Enfant Libre

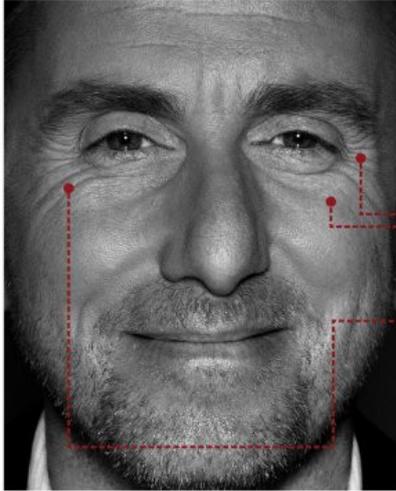
15 min

Vous êtes chef de service et il vous revient que vos employés ne débarrassent pas leur bureau, le soir, avant de partir. Cela ralentit le travail de l'équipe de nettoyage, qui vous le fait savoir.
Vous rédigez une note de service à l'attention de vos employés.





LA JOIE



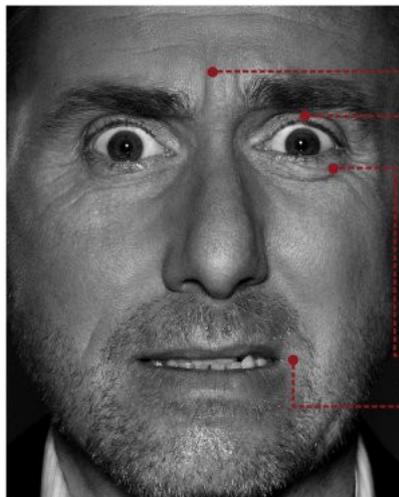
happiness

A real smile always includes:

- ① crow's feet wrinkles
- ② pushed up cheeks
- ③ movement from muscle that orbits the eye



LA PEUR

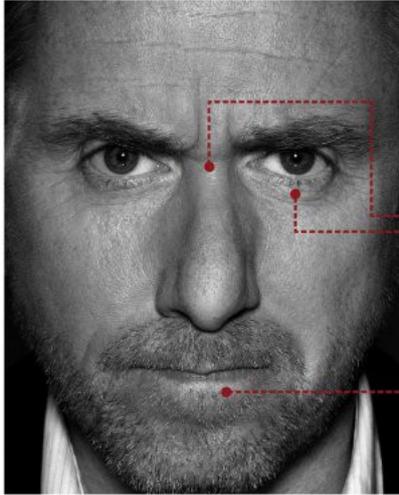


fear

- ① eyebrows raised and pulled together
- ② raised upper eyelids
- ③ tensed lower eyelids
- ④ lips slightly stretched horizontally back to ears



LA COLÈRE

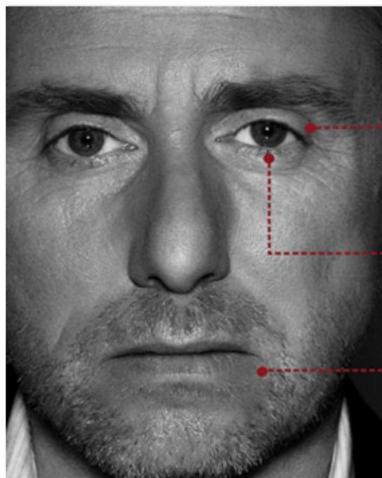


anger

- ① eyebrows down and together
- ② eyes glare
- ③ narrowing of the lips



LA TRISTESSE

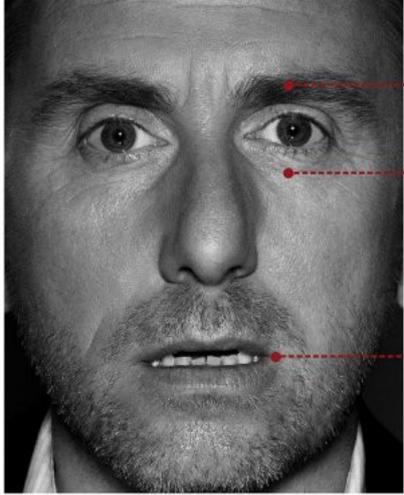


sadness

- ① drooping upper eyelids
- ② losing focus in eyes
- ③ slight pulling down of lip corners



LA SURPRISE



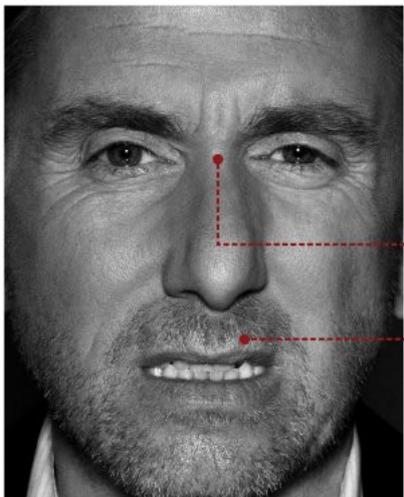
surprise

Lasts for only one second:

- ① eyebrows raised
- ② eyes widened
- ③ mouth open



LE DÉGOÛT



disgust

- ① nose wrinkling
- ② upper lip raised



LE MÉPRIS



contempt

① lip corner tightened and raised on only one side of face



A TELIER

- Reconnaissez-vous les différentes émotions suivantes?



LES ÉMOTIONS DE BASE



LES ÉMOTIONS DE BASE



LES ÉMOTIONS DE BASE



LES ÉMOTIONS DE BASE



LES ÉMOTIONS DE BASE



LES ÉMOTIONS DE BASE



LES ÉMOTIONS DE BASE



LES ÉMOTIONS DE BASE

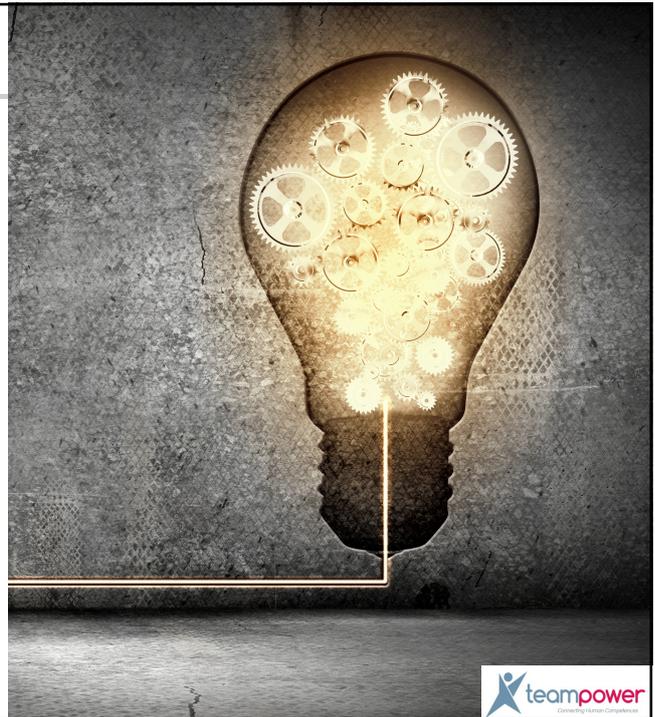


ATELIER

Pour les 4 émotions primaires

- Joie
- Tristesse
- Colère
- Peur
- Identifier les déclencheurs.
- Où l'émotion se situe-t-elle dans votre corps?
- Quel est le besoin à combler?

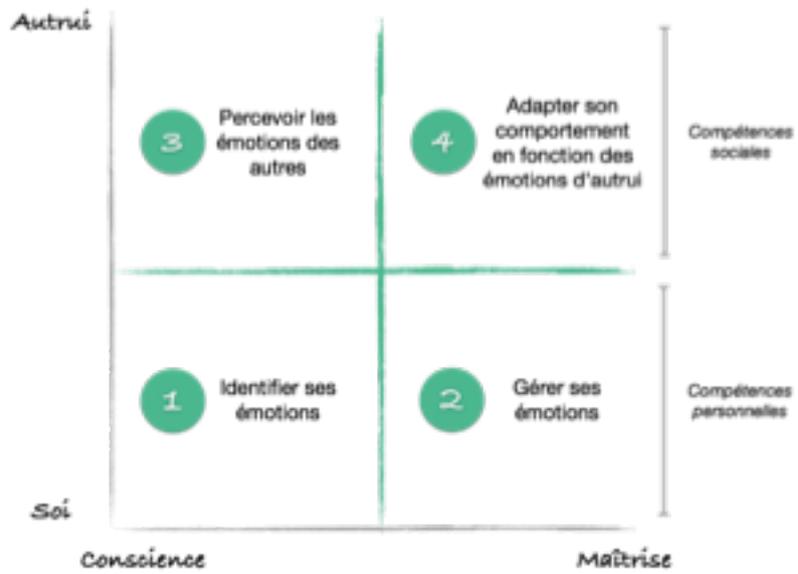
5 min



LA GESTION DES ÉMOTIONS



LA GESTION DES ÉMOTIONS



LA COMMUNICATION
ASSERTIVE



LA COMMUNICATION ASSERTIVE

Quelques exemples :

- Je vois, je ressens, j'ai choisi de...
- Je veux vous faire part...
- Comment pouvons-nous arriver à un accord?
- Quelles sont les alternatives?
- Je propose...Que proposez-vous?
- ...

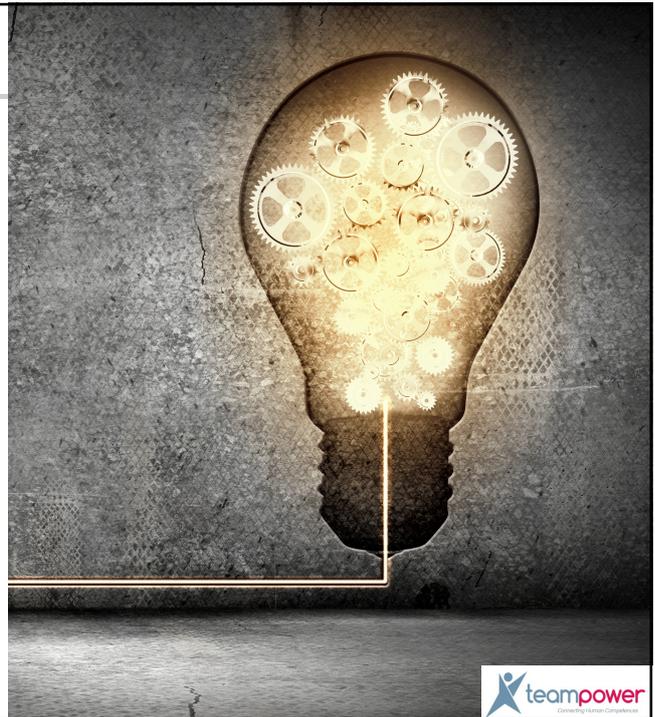
LA TECHNIQUE DU DISQUE RAYÉ

- Répétez, de manière calme, une phrase qui exprime votre refus
Non, je ne peux pas le faire
- Répétez constamment, une fois de plus que votre interlocuteur
Je comprends, mais je ne peux pas le faire
- Votre non-verbal doit être en accord
Je comprends, mais je ne peux pas le faire

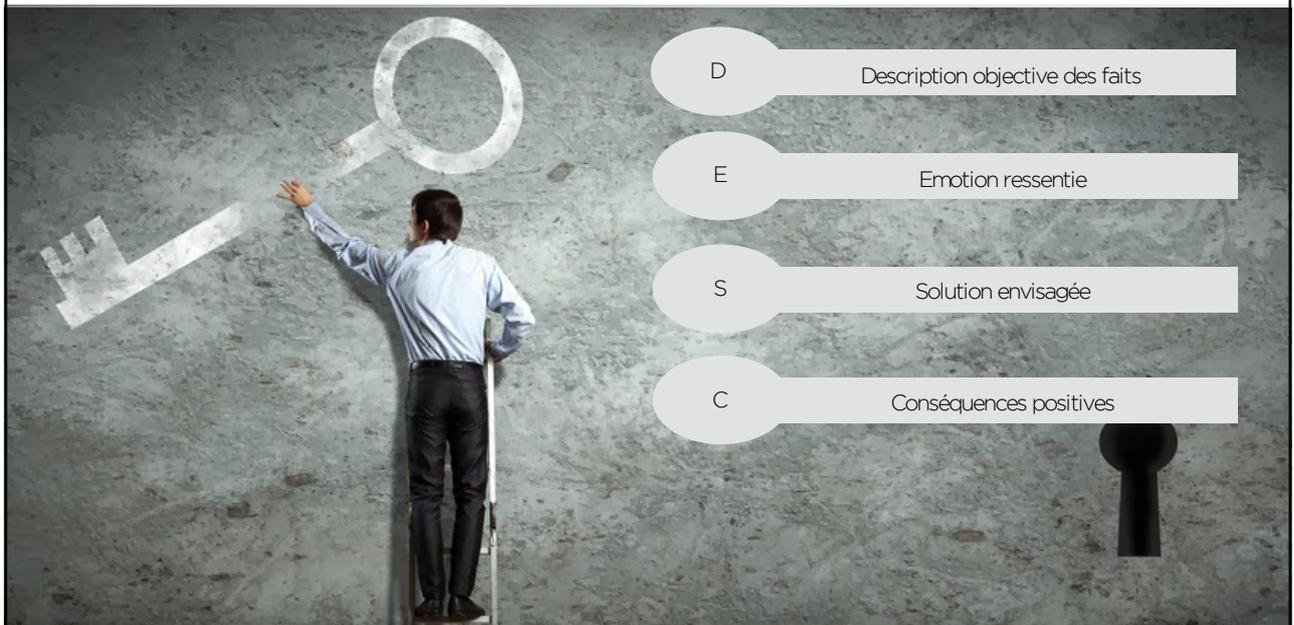
ATELIER

- Jeu de rôle par groupe de 3
- Une situation professionnelle qui vous impacte et dans laquelle vous souhaiteriez faire preuve de plus d'assertivité.
- Décrivez la scène
- Jouez la scène : 2 acteurs, un observateur
- Utilisez la communication assertive et le disque rayé

3x5
min



LA COMMUNICATION ASSERTIVE



ATELIER

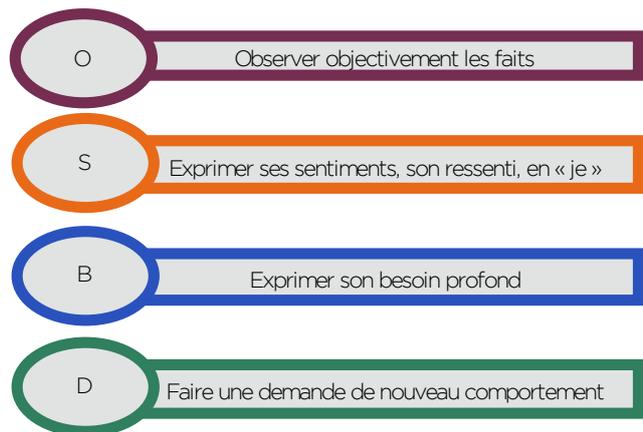
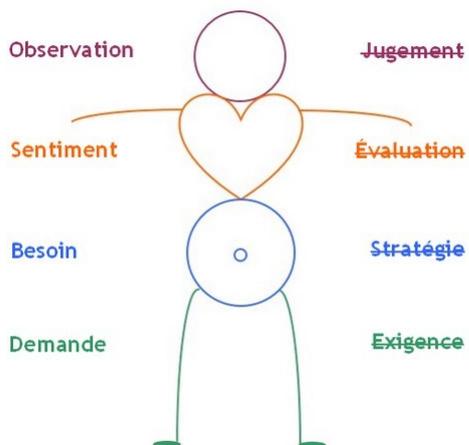
- Jeu de rôle par groupe de 3
- Une situation professionnelle qui vous impacte et dans laquelle vous souhaiteriez faire preuve de plus d'assertivité.
- Décrivez la scène
- Jouez la scène : 2 acteurs, un observateur
- Utilisez la méthode DESC

3x5
min



LA COMMUNICATION ASSERTIVE

Le bonhomme OSBD



ATELIER

- Jeu de rôle par groupe de 3
- Une situation professionnelle qui vous impacte et dans laquelle vous souhaiteriez faire preuve de plus d'assertivité.
- Décrivez la scène
- Jouez la scène : 2 acteurs, un observateur
- Utilisez la méthode CNV / OSBD

3x5
min



ATELIER

- Quels sont les obstacles que vous pourriez rencontrer dans la pratique?
- Quel est votre plan pour les surmonter?



