

ASSERTIVITÉ : ENTRE DIRECTIVE ET COURTOISIE

PROGRAMME

Objectifs

- Développer la confiance en soi.
- Réagir efficacement dans une relation.
- Régler et appréhender les comportements négatifs et autres désaccords.
- Utiliser la diplomatie.

Public concerné

Assistante et secrétaire.

Pré-requis

S'affirmer en situation difficile.

Durée : **3 jr(s)**
Coût : **1800 € HT**

Le style relationnel

Mieux se connaître.
Repérer les trois comportements inefficaces : passivité, agressivité, manipulation.
Renforcer son assertivité.

Réagir aux comportements passifs, agressifs et manipulateurs

Connaître les quatre dragons de la passivité et les parades appropriées.
Affronter l'agressivité par des techniques qui ont fait leurs preuves.
Désamorcer les manipulations de la vie quotidienne.

Savoir formuler une critique constructive

La méthode DESC : décrire les faits, exprimer le désaccord et l'émotion, suggérer des hypothèses, conclure.
Formuler de façon assertive et empathique.

Affronter les critiques

La critique comme information constructive, pas comme une remise en cause.
Répondre sereinement aux critiques justifiées.
Gérer les reproches agressifs avec des techniques pertinentes et fiables.

S'affirmer tranquillement dans une relation

Oser demander.
Savoir dire non.
Développer son sens de la répartie au bon moment.

Renforcer sa confiance en soi

S'appuyer sur ses qualités et ses réussites.
Prendre le temps d'analyser et de relativiser.
Recharger ses batteries et positiver.

Élaborer son plan d'actions

Identifier ses axes d'amélioration.
Se fixer des objectifs de progrès réalistes : la méthode des petits pas.