ASSERTIVITÉ ET DIALOGUE EFFICACE

Pôle d'activité

COMPETENCES COMPORTEMENTALES

Formule

En ligne

Prix/participant

200,00 €

Nombre max. de participants/session

15

Prix/session réservée

2.588,00 €

Prix/session sur-mesure

Contactez-nous

Durée de la formation

5 demi-journées

Personne de contact

Patrick GILET Gestionnaire de dossiers clients - Gestionnaire IT

pgilet@erap-gsob.brussels

Détail de la formation

Dans beaucoup de contextes professionnels, l'assertivité s'impose comme une compétence clé. Pour pouvoir diriger ou encourager une équipe, être capable d'affirmer son point de vue devant ses collaborateurs, pour défendre des décisions parfois peu populaires ou contrariantes, être capable d'engager son équipe dans le changement, il faut avoir développé une communication assertive.

Mais comment adopter un comportement assertif, comment trouver un juste équilibre entre la tentation d'imposer son point de vue et s'abaisser devant les critiques ? Comment éviter les conflits, assurer sa crédibilité, faire partager sa position, gagner la motivation de ses collaborateurs, sans devoir recourir à la menace ou à l'intimidation ?

C'est pourquoi il est important de pouvoir proposer aux agents des administrations bruxelloises une formation en assertivité et en dialogue efficace. L'enjeu est à la fois un enjeu de bien-être au travail, de gestion d'équipe et du changement et aussi de prévention des conflits.

Objectifs

L'objectif général de la formation est de renforcer la capacité des participants à communiquer de manière assertive dans le cadre professionnel d'une administration publique locale et para-régionale bruxelloise.

Cet objectif général se décline en plusieurs sous-objectifs :
- communicatifs

  - Pour chaque apprenant, faire le diagnostic de son mode de communication, prendre conscience de ses propres points forts et de ses limites et identifier les mesures à mettre en œuvre pour s'améliorer ;
  - Identifier les bienfaits de l'assertivité et les critères d'un dialogue efficace ;
  - Identifier l'équilibre à tenir entre un comportement autoritaire, intransigeant, rigoriste ou à l'inverse, un comportement docile voire servile ;
  - Développer sa capacité à s'affirmer dans le respect de l'autre : pouvoir formuler une demande claire, exprimer ses besoins, exprimer son point de vue (y compris si celui-ci est contraire ou contrariant) ;
  - Exprimer un refus clair grâce à la méthode D.E.S.C

- actionnels :

  - Pouvoir prendre plus facilement l'initiative lors de réunion ;
  - Pouvoir faire face à l'intimidation ou aux critiques de collègues par une communication assertive ;
  - Pouvoir encourager ses collaborateurs à l'action ou au changement, de manière assertive ;
  - Pouvoir faire entendre sa position et entendre celle des autres (en réunion de service ou réunion stratégique, en commission de concertation ou de négociation, en CODIR, etc..) ;
  - Pouvoir amener son interlocuteur à être clair, de sorte à permettre un dialogue réel ;
  - Désamorcer les situations conflictuelles, par une communication claire et réaliste ;

Public cible

Ces formations sont destinées aux agents des organisations exerçant des missions d'utilité publique au sein de la Région de Bruxelles-Capitale.

Plus spécifiquement aux agents qui souhaitent : diriger ou encourager une équipe, être capable d'affirmer un point de vue devant un collaborateur, défendre des décisions parfois peu populaires ou contrariantes, engager une équipe dans le changement, développer une communication assertive.

Méthodes pédagogiques

Le programme prévoit :

- un autodiagnostic de l'assertivité, visant à mieux connaître le style relationnel et communicationnel dominant de chaque apprenant ; cet autodiagnostic permettra d'identifier les zones de confort ou d'inconfort, les modes de réaction spontanée (docilité, passivité, tolérance, agressivité, paternalisme, menace et intimidation..) et les stratégies de contrôle mises en place par chaque apprenant ;
- un « plan d'action de développement de l'assertivité ». Ce plan sera rendu disponible avant la période d'autoapprentissage.
- une période de trois semaines d'autoapprentissage, délai pendant lequel les participants auront l'occasion d'appliquer les recommandations vues en formation, en s'aidant du « plan d'action ».
- un feedback sur l'application de leur « plan d'action » pendant la période d'auto-apprentissage, et notamment de signaler les aspects qui leur paraissent peu applicables. Des explications ou exercices supplémentaires seront mis en place notamment en fonction des besoins des participants.
- autant de séances d'expérimentation qu'il ne constituera de chapitres de formation.

Contenu

Première phase

1. Introduction

• Prise de contact, brise-glace tour de table : prénom, fonction,
• Mise en place du cadre de la formation : objectifs, service, méthodes, règles
• Objectifs personnalisés : chacun-e mentionne ce qu'il/elle
• Créer un climat propice à l'apprentissage
• Accordage : établissement de la relation pour faciliter l'apprentissage dans un climat de confiance
• Identifier les objectifs de chaque participant(e)
• Permettre au/à la formateur-trice de « capter » le profil des participants en vue d'adapter son langage, son programme et ses méthodes, en intégrant la notion de diversité (des personnes, des environnements de travail, etc.)

2. Faciliter la prise de conscience

• Exercices individuels :

- des attitudes et des réactions spontanément adoptées par chacun-e dans des situations où il/elle est sollicité-e
- de la difficulté/facilité à s'affirmer ou à dire « non »
- de la difficulté/facilité à établir un dialogue avec un interlocuteur qui nous demande quelque chose
- du besoin de changer sa manière de réagir

• Exercices collectifs

3. Sensibiliser les participants aux facteurs qui influencent la communication assertive et le dialogue constructif

• Identifier les comportements qui contribuent à l'affirmation de soi
• Etablir la relation entre assertivité et confiance en soi
• Les principes de la communication tels qu'ils s'incarnent dans les comportements assertifs et l'habileté au dialogue

- « On ne peut pas ne pas communiquer »
- Emetteur et récepteur

- Feed-back
- Cadre de référence
- Aspects verbaux et non-verbaux
- Influence de l'environnement

- Brainstorming

  - Quels sont les éléments qui facilitent l'affirmation de soi et le dialogue ?
  - Quels sont les éléments qui entravent ou qui bloquent l'affirmation de soi et le dialogue ?
  - Mise en commun : listing des facteurs facilitateurs et entravant

4. Identifier les réactions caractéristiques que l'on peut adopter en situation tendue
5. Aider les participants à identifier les nouvelles attitudes/ stratégies qu'ils peuvent expérimenter pour mieux s'affirmer

   - Passation d'un questionnaire sur les modes de communication en situation tendue (test autodiagnostic)
   - Mise en commun des résultats sur les tendances de chacun-e

6. Soutenir les progrès réalisés par chacun-e (Les acquis et les aspects à approfondir pour chacun-e

   - Tour de table :
   - Aider chacun-e à identifier les points à améliorer
   - Citez une chose que vous avez apprise aujourd'hui sur votre manière de vous affirmer
   - Citez une chose que vous vous sentez prêt-e à changer dans votre manière de vous affirmer et de dialoguer.

7. Définition d'un mini plan d'action à réaliser entre J1 et J2

   - Identification par chacun-e de ce qu'il/elle a besoin de changer dans son comportement pour mieux s'affirmer et mieux dialoguer
   - Les quatre réactions comportementales observées en réponse à une interaction « difficile » : évitement, agressivité, manipulation,

Deuxième phase

1. Observer les effets de notre attitude sur l'interlocuteur et réciproquement
2. Distinction entre des attitudes assertives et non assertives et de leurs effets dans le cadre d'un dialogue

   - Jeu de rôle : Le formateur montre avec l'aide d'un-e participant-e les effets de comportements marqués successivement par l'indifférence, la minimisation, l'invasivité et l'assertivité
   - Les participants expérimentent entre eux et réciproquement (en duos) les quatre comportements et se donnent du feed-back
   - Mise en commun sur les effets, notamment émotionnels, des réactions expérimentées, et sur leur efficacité

3. Identifier les conditions requises pour « dire non », expérimenter les comportements assertifs, la capacité de mettre des limites, de rappeler les règles, tout en respectant l'interlocuteur

   - Respect
   - Authenticité

- Spécificité et clarté (non ambigüité) de l’expression
- Empathie, reformulation, capacité à comprendre les sentiments, les besoins et le point de vue de l’interlocuteur sans forcément l’approuver
- Distinction entre comportement et émotion
- Habileté à confronter autrui à ses incohérences
- Habileté à offrir des alternatives
- Capacité à formuler des demandes claires
- Opportunité de faire appel à un tiers si nécessaire (plutôt que de s’acharner)

Disponibilité au catalogue

Disponibilité (sous réserve d’inscriptions suffisantes) et conditions garanties jusqu’au 31 juillet 2025