



### Objectifs

- Connaître son style relationnel
- Distinguer assertivité, agressivité, manipulation et passivité
- Renforcer l'estime et la confiance en soi
- Dire non de manière assertive
- Gérer les critiques et les conflits

### Programme

1. Faire le point sur ses qualités et ses limites comportementales : Définir l'assertivité : affirmation de soi et des opinions dans le respect de celles de ses interlocuteurs. / Identifier les manifestations de l'assertivité dans les relations humaines. / Comprendre les enjeux et bénéfices de l'assertivité dans les contextes personnels et professionnels. / Mieux connaître son style relationnel par l'autodiagnostic d'assertivité : qualités, défauts, réussites, échecs... / Mieux appréhender son ressenti par rapport à sa propre image : image perçue et image projetée. / Comprendre ses zones de confort, de risque et de panique.

2. Identifier son système de réactions spontanées en cas de non-assertivité : La passivité ou comment fuir la situation (comportements caractéristiques, justifications et conséquences). / L'agressivité ou comment passer en force (manifestations et conséquences sur soi et sur les autres). / La manipulation ou comment ne pas faire face à l'autre (comportements caractéristiques, justifications et conséquences). / Le passage de la passivité, à l'agressivité ou la manipulation, à l'assertivité.

3. Développer et renforcer sa confiance en soi : Connaître les "positions de vie" de l'analyse transactionnelle. / Développer sa connaissance de soi pour accepter les autres et être en harmonie. / S'affirmer avec respect, et se respecter soi-même. Nourrir l'estime de soi. / Neutraliser l'impact des pensées négatives, les transformer en pensées positives, apprendre à maîtriser ses émotions. / Mettre en œuvre les clés pratiques qui renforcent son attitude assertive : actions, vocabulaire de l'assertivité...

4. Savoir gérer les critiques : Distinguer les faits, les opinions et les sentiments. / Recevoir les critiques justifiées de manière distanciée : reformuler, se focaliser sur les faits... / Refuser les critiques injustifiées avec fermeté : appliquer les techniques de l'édredon et du disque rayé. / Réagir à la critique : la neutraliser, approfondir, reconnaître ses erreurs... / Formuler des critiques constructives sur les actions et non sur les personnes : méthode DESC.

5. Apprendre à dire non : Savoir dire non : les bénéfices, les avantages et les enjeux. / Formuler un refus clair (grâce à la méthode DESC). / Expliquer sans se justifier : donner des explications légitimes, ne pas s'excuser... / Proposer, si nécessaire, une solution de rechange : la négociation et la recherche d'une position gagnant-gagnant.

6. Désamorcer les situations conflictuelles : Connaître et comprendre les différents types de conflits : d'intérêt, d'idées, de personnes, de valeurs... / Savoir se positionner dans une situation de conflit, adopter la bonne posture. / Gérer son stress en direct face à l'agression verbale : définir le stress et le réduire, faire baisser la tension. / Exprimer son ressenti : la médiatisation des émotions. / Identifier et lever les zones de blocage : écoute active et reformulation. / Remplacer l'escalade par la mise en place de relations "adulte-adulte" : canaliser l'agressivité de l'autre.

7. Mettre en place un plan d'actions adapté : Faire un bilan des acquis du stage. / Identifier ses atouts et axes de progrès. / Se fixer des objectifs d'amélioration : objectifs SMART. / Définir un plan d'actions et élaborer son planning de suivi et de réalisation.



### Public visé

Tout employé de tout  
secteur d'activité.

### Pré-requis

Lire, écrire et parler en français.

### Méthodes Pédagogiques

Apports théoriques et  
pratiques  
Formation tournée vers  
l'interactivité et l'échange.  
Exercices ludiques et  
pratiques.  
Support de cours version  
papier et numérique.

### Modalités d'évaluation

Evaluation à chaud et à  
froid  
Des exercices permettant  
d'effectuer une auto-  
évaluation et la mise en  
pratique.

### Durée et tarif

1 jour / 2 jours / + selon les  
besoins.

Prix de base : 100€ HT/h  
Inscription via le site  
[www.moncompteformation.gouv.fr](http://www.moncompteformation.gouv.fr) et  
[www.formation.grandest.fr](http://www.formation.grandest.fr)

Délai d'accès selon le  
financeur.

Individuelle ou en groupe

### Lieu

En présentiel, dans nos  
locaux à Norroy-Le-Veneur  
ou dans votre entreprise,  
possible à distance.

