

## Assertivité et gestion de l'agressivité : communiquez avec équilibre et bienveillance

 7 h

### Public

La formation est accessible à toutes personnes qui souhaitent à apprendre/améliorer à communiquer avec équilibre et bienveillance.

### Prérequis

Aucun prérequis

### Objectifs

Cette formation consistera à approcher le concept d'assertivité comme outil facilitateur dans les échanges communicationnels :

- Comment oser être soi ;
- Être capable de s'exprimer ;
- Faire face à un refus, une critique, un compliment...

Tout cela en s'inscrivant dans des relations satisfaisantes, en se respectant soi-même tout en respectant l'autre.

Il s'agira dans un premier temps d'explorer différentes situations interpersonnelles, de se situer dans cette dimension relationnelle formée par soi et l'autre à travers des jeux de rôles.

L'objectif est de construire ensemble son propre style relationnel et de découvrir quelques outils communicationnels afin d'apprendre à définir non seulement sa propre place, mais également à intégrer la réalité de l'autre et à s'adapter aux différents acteurs impliqués dans le système relationnel.

Dans ce but, nous aborderons la question du "Comment pouvoir avancer une opinion qui soit recevable en tentant de faire coexister les différentes opinions ?" afin de sortir des relations conflictuelles et des rapports de force qui sont souvent des freins dans la réalité professionnelle.

### Communication

Nous évoquerons la notion d'assertivité à travers le concept de communication tel que développé par P. Watzlawick en intégrant les différents niveaux de la communication :

- Le message en terme de contenu ;
- La relation qui implique les différents acteurs engagés ;
- Les manières d'entrer en relation ;
- Les positions différencierées de chaque interlocuteur :
  - *Qu'est-ce qu'une interaction ?*
  - *Les 3 dimensions : « Je », « Tu », « Nous »...*

### Dimension émotionnelle

La dimension émotionnelle se joue au niveau de soi et dans la relation à l'autre. En quoi cette dimension est une expression de

**nos besoins mais aussi un frein ?**

Dans ce cadre, nous mettrons en exergue les mécanismes facilitateurs dans la gestion de ce pôle émotionnel, afin de le considérer, mais également de l'ajuster en fonction du contexte.

## **Communication non-verbale**

Quelques notions (PNL...) seront abordées :

- L'observation de l'autre ;
- L'observation de ses propres attitudes et comportements pouvant véhiculer de nombreux messages et être sujet à interprétation.

## **Comportement**

Les styles de comportement seront vus ainsi que leurs implications dans l'assertivité au travers de la théorie de Fanget :

- Comportement passif,
- Affirmé,
- Agressif.

## **Affirmation de soi**

Nous mettrons en lien ces derniers concepts avec les mécanismes de confiance en soi et d'estime de soi dans des contextes personnels et professionnels sous le point de vue de C. André et la mise en avant de ses propres compétences et ressources dans la rencontre à l'autre.

## **Communication non-violente**

La communication non-violente (M. Rosenberg) sera exposée afin de fournir un outil supplémentaire lorsque l'on est confronté à des situations conflictuelles et d'établir des relations harmonieuses :

- Comment pouvoir coopérer ;
- Se respecter ;
- Respecter l'autre.

## **Gestion des conflits**

Afin d'éclairer davantage la manière de sortir d'un conflit, nous évaluerons la situation relationnelle en fonction de nos jugements, de nos notions morales, de notre esprit d'analyse afin de pouvoir appréhender une autre manière d'agir.

## **Prévention du burnout**

- Percevoir l'écart entre mes besoins ;
- Ce que je véhicule comme message ;
- Ce que je pense ;
- Ce que je ressens.

## **Pratique**

Ces différents éclairages théoriques seront accompagnés de jeux de rôles variés : sculptures fixes, situations professionnelles : réunions, conflits...

## Informations pratiques

- > Droit d'inscription
- > Certificat - Attestation
  - Attestation de participation
- > Aides sectorielles à la formation

Pouvez-vous bénéficier d'une aide sectorielle ? Pour en savoir plus, consultez l'onglet **Fonds sectoriels de formation** (<http://www.formation-continue.be/vpage-1195-2-Fonds-sectoriels-de-formation>)

Formation agréée Liberform (<https://www.formation-continue.be/aides-la-formation/fonds-sectoriels-de-formation>) --> formation gratuite sous certaines conditions pour les travailleurs de le CP336

