# Programme de Formation

## DEVELOPPER SON ASSERTIVITE

## Organisation

**Durée :** 17 heures et 30 minutes

**Mode d'organisation :** Présentiel

## Contenu pédagogique

### *Public visé*

La formation est destinée aux agents des services publics locaux et régionaux bruxellois souhaitant développer leur assertivité dans des situations de stress ou lors d'interactions professionnelles complexes.

### *Objectifs pédagogiques*

L'objectif général du module de formation est de permettre à chaque participant de développer une posture assertive et une communication interpersonnelle efficace, et ce afin d'améliorer la qualité des échanges professionnels au sein des administrations publiques.

Cet objectif général se décline en plusieurs sous-objectifs :

- Identifier son style de communication et en mesurer les effets dans son environnement professionnel
- Adopter une posture assertive face aux collègues, à la hiérarchie et au public
- Exprimer ses besoins et poser des limites de manière claire et constructive
- Prévenir et désamorcer les tensions liées aux incompréhensions ou aux non-dits
- Favoriser une communication respectueuse, efficace et professionnelle dans un cadre institutionnel

### *Description*

**CONTEXTE**

Dans un environnement professionnel en constante évolution, les agents des services publics locaux et régionaux bruxellois sont amenés à interagir quotidiennement avec une grande diversité d'interlocuteurs, de situations et d'attentes. Entre les contraintes organisationnelles, les demandes parfois exigeantes du public et la nécessité de collaborer efficacement avec de nombreux partenaires, certaines situations peuvent générer du stress, des tensions ou des difficultés de communication.

Développer son assertivité permet de faire face à ces défis avec davantage de sérénité et d'efficacité. Cette compétence, essentielle en milieu professionnel, nourrira un dialogue efficace, constructif et adapté aux interactions complexes rencontrées dans l'exercice de leurs missions.

**CONTENU**

Le programme est conçu pour allier apports théoriques et mises en pratique immédiates :

- Jour 1 : Les fondamentaux et la connaissance de soi
  - Le schéma de la communication professionnelle : freins et facilitateurs.
  - Autodiagnostic via les « graphiques Harrison » pour repérer ses tendances comportementales
  - Définition de l'assertivité (« ni paillasson, ni hérisson »)
  - Introduction à la méthode DESC pour formuler une critique ou un refus constructif.
- Jour 2 : Outils avancés et gestion des situations délicates
  - Pratique de la Communication Non Violente (CNV) et de l'approche OSBD
  - Ateliers sur l'écoute active, la reformulation et l'art du questionnement

- Techniques de désescalade verbale : message « JE », disque rayé et reconnaissance partielle
- Jeux de rôles intensifs sur des cas concrets (dire non, recadrer, rester calme face à l'agressivité)

- Jour 3 (demi-journée) : Analyse de pratiques et ancrage (3 semaines plus tard)
  - Codéveloppement professionnel : résolution collective de problématiques réelles rencontrées sur le terrain
  - Capitalisation des ressources, trucs et astuces personnalisés
  - Élaboration d'un plan d'action individuel et création d'une boîte à outils commune sous forme de carte mentale

## *Modalités pédagogiques*

L'approche pédagogique est active, inductive et centrée sur le vécu des participants :

- Apprentissage expérientiel : utilisation d'outils ludiques comme le photolangage (icebreaker), les briques LEGO® pour modéliser la communication, et des jeux pédagogiques (Motus).
- Analyses réflexives : visionnage et décodage de séquences de films pour identifier les comportements en jeu.
- Intelligence collective : mise en œuvre de la méthode de codéveloppement en 6 étapes pour apprendre de l'expérience de ses pairs.
- Mises en situation : simulations basées sur les réalités quotidiennes des agents du secteur public bruxellois.
- Supports complets : remise d'un syllabus détaillé, de fiches exercices et accès possible à des activités asynchrones (auto-évaluations)