



### OBJECTIFS

- Ajuster son comportement à celui des autres
- Limiter les tentatives d'agression, de manipulation, de fuite
- Surmonter les conflits et les désaccords
- Formuler et recevoir les critiques avec plus d'assurance
- Faire respecter ses engagements



### PROGRAMME

#### Connaître et évaluer ses réactions dans les relations

- Évaluer son niveau d'assertivité
- Repérer les 3 comportements inefficaces
- Déterminer les principes clés de l'affirmation de soi

#### Réagir face aux divers comportements

- Les techniques efficaces face à la passivité
- Faire face à l'agressivité de certains clients
- Désamorcer les tentatives de manipulation

#### Oser s'affirmer sereinement

- S'appuyer sur la méthode DESC pour exprimer une critique
- Oser demander et «vendre» certaines conditions
- Poser des questions ciblées
- Dire «non» quand c'est nécessaire et rendre le refus acceptable
- Assumer son désaccord.

#### Gérer les critiques et surmonter les conflits

- Repérer et traiter les 4 sources de conflits
- Faire face à une critique injustifiée
- Lever les blocages et sortir des conflits
- Construire ensemble une solution acceptable

#### Développer sa confiance en soi

- Reconnaître ses propres qualités et celles des autres
- Positiver une difficulté
- Apprendre à «recharger ses batteries»

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Autodiagnostic – jeux de rôle et mise en situation – exercices à la caméra – pédagogie inversée – étude de cas – films – travaux individuel et collectif – codeveloppement et travail en équipe – book personnalisé

### COMPÉTENCES VISÉES

- Développer son influence
- Progresser et sortir des conflits
- Se situer dans “l'échelle des pitcheurs”
- Garder confiance et bienveillance

### DURÉE

01 journée mini  
adaptable selon le besoin et combinable avec d'autres modules pour construire un parcours

### TARIF

Pour un groupe de 10 participants maximum :

Coût de 1400 € HT /jour

(frais déplacement inclus 44)

### OPTION

- Réalisation du profil HBDI®  
Pour chaque participant 90 € par profil HBDI®

### PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne volontaire pour la démarche

### LIEU

Parcours en Intra (dans vos locaux ou à proximité de chez vous)

### PLANNING

A définir ensemble