SST FORMATION
Une marque de Berenice GROUP

DÉVELOPPER L'ASSERTIVITÉ ET LA CONFIANCE EN SOI DANS UN ENVIRONNEMENT DE SPST

S'appuyer sur ses forces, gagner en stabilité, s'affirmer sereinement

Savoir se faire respecter et respecter l'autre : c'est là que se joue une bonne part de l'efficacité au travail. Deux jours pour identifier ce qui fait vaciller votre confiance, vous appuyer sur vos forces et vous affirmer sereinement. Le fil rouge : une situation choisie par chacun, retravaillée jusqu'au bout.

LE FIL ROUGE

Une situation où la confiance vacille, choisie par chacun en ouverture et retravaillée jusqu'à la mise en situation finale.

1	2	3	4	5	6
Comprendre la confiance	Ses forces	Les messages contraignants	Stabilité émotionnelle	S'affirmer	Mon plan
ATELIER 1	ATELIER 2	JEU DE RÔLE 1	JEU DE RÔLE 2	JEUX DE RÔLE 3 ET 4	ATELIER 3

Objectifs À l'issue de la formation, les participants savent :

- comprendre les mécanismes de la confiance et de l'estime de soi, et leur effet sur leur pratique ;
- identifier leurs qualités, leurs valeurs et leurs facteurs de réussite ;
- repérer leurs messages contraignants ;
- gagner en stabilité émotionnelle dans les situations de tension ;
- sortir des jeux psychologiques ;
- s'affirmer sereinement avec les salariés, les adhérents et leurs collègues.

INFORMATIONS

Public
Tout collaborateur en SPST, nouveaux entrants.

Prérequis
Aucun prérequis nécessaire.

Modalités et tarifs
- Inter-entreprises : 1 900 € HT par participant (repas inclus)
- Intra-entreprise : nous consulter

Dates
Consultez notre site web.

Lieux
- Paris
- Régions
- Sur site

Méthodes pédagogiques
- Un fil rouge : une situation personnelle où la confiance vacille
- Quatre jeux de rôle, chacun suivi de son débrief
- Autodiagnostic, techniques de préparation mentale expérimentées en séance

Méthodes d'évaluation
- Quiz de positionnement en ouverture
- Points d'observation à chaque jeu de rôle
- Étude de cas collective et quiz final
- Évaluation de la formation par les participants

Accessibilité
Formation accessible aux personnes en situation de handicap : notre référent handicap étudie avec vous les adaptations utiles.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (2 JOURS) EX016

1 Comprendre la confiance en soi et son impact

- Confiance, estime de soi, affirmation de soi : les trois piliers et leurs mécanismes.
- L'impact de la confiance sur sa pratique en SPST : relations en interne et avec les adhérents, place dans l'équipe, aisance dans les missions.
- Les situations où elle vacille : prise de parole, désaccord, demande, critique.

ATELIER 1 — **Où ma confiance vacille.** Autodiagnostic et choix de sa situation fil rouge.

2 Mieux se connaître pour s'appuyer sur ses forces

- Identifier ses qualités, ses points forts et ses facteurs de réussite.
- Clarifier son système de valeurs et ses besoins.
- Ce que les autres voient de nous et que nous ne voyons plus.
- Se parler comme on parlerait à un collègue que l'on estime.

ATELIER 2 — **Mes appuis.** Recueillir auprès du groupe ce que les autres voient de ses forces.

3 Repérer ses messages contraignants

- Les messages contraignants : « sois parfait », « fais plaisir », « sois fort », « dépêche-toi », « fais des efforts ».
- Leur influence sur ses comportements : dire oui, se taire, tout vérifier, s'excuser.
- S'en donner la permission inverse, à petite dose.

JEU DE RÔLE 1 — **Le oui de trop.** Refuser une demande que l'on accepte d'habitude.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (2 JOURS) · SUITE

EX016

4 Développer son intelligence émotionnelle et sa stabilité

- Comprendre et accueillir ses émotions : ce qu'elles signalent, ce qu'elles demandent.
- Gagner en stabilité émotionnelle dans les situations de tension.
- Sortir des jeux psychologiques dans les relations professionnelles : victime, sauveur, persécuteur.
- Optimiser son potentiel mental : relaxation, visualisation et préparation mentale, expérimentées en séance.

JEU DE RÔLE 2 — **Le triangle.** Sortir d'un échange où l'on sauve, puis où l'on subit.

5 S'affirmer sereinement dans son quotidien en SPST

- Oser dire, demander, refuser : dans l'équipe comme face aux salariés et aux adhérents.
- La formulation assertive : des faits, un ressenti, une demande.
- Recevoir une critique sans se justifier ni contre-attaquer.
- Tenir sa position quand l'autre insiste.

JEU DE RÔLE 3 — **La demande.** Demander à son responsable ce que l'on n'ose pas demander.

JEU DE RÔLE 4 — **La remarque.** Répondre à une critique faite devant les autres.

6 Mises en situation et plan de progression

- Mises en situation sur les cas apportés par les participants : prise de parole, situation délicate, relation exigeante. Chacun rejoue sa situation fil rouge.

ATELIER 3 — **Mon plan de progression.** Mes appuis, mes axes de travail, mes premiers pas, puis quiz final.

LES JEUX DE RÔLE : QUATRE OCCASIONS DE S'AFFIRMER, QUATRE DÉBRIEFS

JEU DE RÔLE 1 · Séquence 3

Le oui de trop

Une collègue demande, comme chaque semaine, de reprendre ses appels pour qu'elle parte plus tôt. Dire oui est devenu une habitude.

On y travaille : repérer le message qui pousse à accepter, dire non simplement, proposer ce qui est possible, tenir.

JEU DE RÔLE 2 · Séquence 4

Le triangle

Un collègue se plaint de tout, demande de l'aide, puis reproche l'aide reçue. L'échange tourne en rond depuis des semaines.

On y travaille : reconnaître le jeu, quitter le rôle du sauveur, renvoyer l'autre à ce qu'il peut faire, poser une limite.

JEU DE RÔLE 3 · Séquence 5

La demande

Depuis des mois, une assistante voudrait suivre une formation et réorganiser son poste. Elle n'a jamais osé en parler.

On y travaille : préparer sa demande, la formuler sans s'excuser, écouter la réponse, convenir d'une suite.

JEU DE RÔLE 4 · Séquence 5

La remarque

En réunion, un médecin lance à une infirmière : « Encore une erreur de planning, comme d'habitude. »

On y travaille : garder son calme, répondre sur le fait, demander d'en reparler en tête-à-tête, ne pas ruminer ensuite.

Chaque situation se joue en petit groupe, sous le regard d'un observateur, puis se débriefe sur la réponse attendue. En intra, les situations peuvent être celles de votre service.

OUTILS REMIS AUX PARTICIPANTS

Mon autodiagnostic
Les situations où ma confiance vacille.

Mes appuis
Qualités, valeurs, facteurs de réussite.

Fiche messages contraignants
Les repérer, s'en libérer.

Fiche affirmation
Dire, demander, refuser.

Mon plan de progression
Mes axes de travail et mes premiers pas.

Repères travaillés : confiance, estime et affirmation de soi, messages contraignants, triangle victime, sauveur, persécuteur, intelligence émotionnelle, formulation assertive, préparation mentale.

LA SIGNATURE SST FORMATION

Un fil rouge
Un fil conducteur relie les apports aux situations réelles du métier, de la première à la dernière séquence.

Des jeux de rôle tout au long de la formation
On joue les situations, on débriefe sur la réponse attendue, et on recommence.

Des formateurs du terrain
Issus des SPST, ils en connaissent les métiers, les sigles, la culture et les transformations.

Des contenus structurés
Support, jeux de rôle et fiches sont conçus de façon centrale : la même exigence quel que soit le formateur.