

BOÎTE À OUTILS DU CAFÉ DES COMPÉTENCES POUR UNE VIE DURABLE

6 modules et **18** modèles de leçons de matériel d'apprentissage basés sur la pratique

www.SLSCAFE.eu



Co-funded by
the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Sommaire

01	COMMENCER ET FAIRE CONNAISSANCE L'UN AVEC L' AUTRE 05
	Établir la confiance Qualité ou compétences à encourager Identifier les espoirs pour l'avenir
02	UNE COMMUNICATION EFFICACE 22
	Écoute attentive Comportement verbal et non verbal Techniques d'affirmation de soi pour réduire la vulnérabilité
03	RELATIONS 43
	Changement d'images idéales Résolution positive des conflits Moyens créatifs de résoudre les conflits et créer des situations gagnant-gagnant
04	PRENDRE DES DÉCISIONS ET ATTEINDRE DES OBJECTIFS 61
	Déterminer les risques et les comportements sûrs Décisions et effets Fixer des objectifs réalistes et les atteindre
05	FAIRE FACE AUX ÉMOTIONS ET AU STRESS 81
	Identifier et exprimer ses ressentis verbalement et non verbalement Exprimer ses ressentis en toute confiance Stratégies d'adaptation à la pensée positive
06	LA PENSÉE CRÉATIVE 99
	Comment comprendre la capacité d'innovation ? Que représente la pensée analytique ? Qu'est-ce que la promotion de la créativité ?



Co-funded by
the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

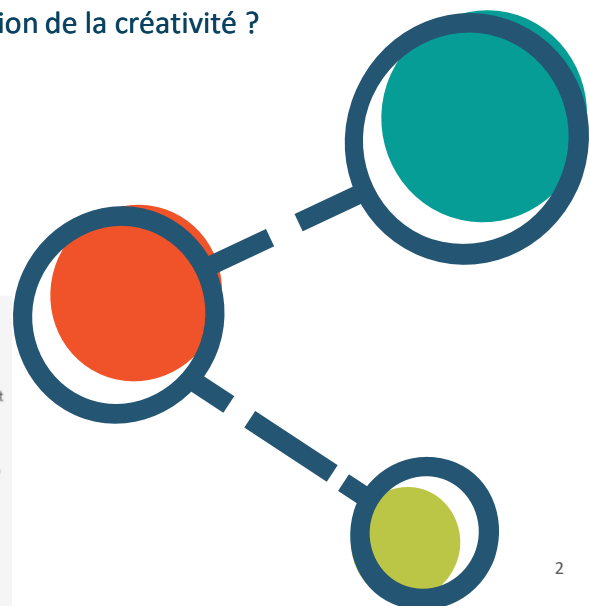
CC BY-SA 4.0

Attribution-ShareAlike 4.0 International

This license requires that reusers give credit to the creator. It allows reusers to distribute, remix, adapt, and build upon the material in any medium or format, even for commercial purposes. If others remix, adapt, or build upon the material, they must license the modified material under identical terms.

BY: Credit must be given to you, the creator.

SA: Adaptations must be shared under the same terms.



01 | Guide de cette boîte à outils:

Dans la boîte à outils Sustainable Life Skills Cafe PR1, chaque partie est composée de plusieurs leçons. Ce matériel d'apprentissage pratique comprend au total **6** modules et **18** modèles de leçons. Cette publication contient une structure constructive comprenant une séquence logique de leçons. Il est donc recommandé de ne pas modifier l'ordre des leçons. Toutefois, les formateurs/tuteurs et les praticiens peuvent décider d'omettre une leçon ou une activité spécifique ou d'étendre un autre module. Et, par exemple, s'il n'y a pas assez de temps pour terminer les modules pendant les réunions du Life Skills Café, il est également possible d'appliquer l'approche "pick and choose".

Cette publication est rédigée de manière à ce que tout le monde, mais plus particulièrement les adultes peu qualifiés/défavorisés, puisse en

bénéficier avec l'aide de tuteurs, de mentors, d'accompagnateurs, etc. De cette manière, nous ouvrons d'abord la voie à l'utilisation de ces outils dans des environnements d'apprentissage informels, puis nous permettons également l'éducation par les pairs. Cela signifie, par exemple, qu'un participant adulte peut animer une session pour d'autres participants. Toutes les leçons incluent des activités pratiques pour les apprenants, en mettant l'accent sur l'acquisition de compétences de vie durables. Les activités sont étroitement liées à la pratique et au monde réel. De cette manière, le cours encourage l'apprentissage pratique. Les apprenants doivent être encouragés à poser des questions, autant de questions qu'ils peuvent en avoir à l'esprit.

02 | Comment utiliser les leçons dans le matériel de formation

Afin de compléter et de faciliter l'impact du matériel de formation, il est important de fournir un ensemble d'activités informelles prêtes à être utilisées par les praticiens autour des animateurs des cafés des compétences de vie durables. Les activités ne doivent pas être considérées comme des événements isolés, mais comme un processus contribuant à l'épanouissement personnel de l'apprenant et à son développement en termes d'aptitudes à la vie quotidienne.

Chaque leçon est accompagnée d'un plan d'instruction étape par étape, pour guider certains formateurs/tuteurs/accompagnateurs dans la réalisation de l'activité. Les leçons suivantes permettront de stimuler les réflexions et les

compétences des apprenants par le biais d'expériences pratiques, participatives et basées sur le dialogue.

En suivant ces leçons, les participants mettront en pratique une liste de compétences basée sur le Cadre européen de compétences pour une vie meilleure, également connu sous le nom de LifeComp. Ce cadre vise à établir un consensus autour d'une compréhension commune des compétences en matière de compétences pour la vie, en définissant **9** domaines de compétences (voir l'image ci-dessous). Ces compétences sont liées aux leçons de ce cours de formation.

03 | Cadre de compétences en matière d'aptitudes à la vie durable

L'autonomisation et le soutien des adultes défavorisés jouent un rôle clé dans l'économie européenne, car ces adultes sont vulnérables sur le marché du travail, beaucoup d'entre eux n'ayant pas les compétences, l'expérience professionnelle, les capacités de recherche d'emploi et les ressources financières nécessaires pour trouver un emploi. Le cadre LifeComp présenté dans ce rapport propose un concept de *Compétences de vie durables* qui peut être expliqué en relation avec les capacités et les comportements internes qui permettent aux individus de « construire les compétences nécessaires au développement humain et d'adopter des comportements positifs leur permettant de faire face

efficacement aux défis ».

LifeComp est un cadre conceptuel qui décrit 9 compétences (P1-3, S1-3, L1-3) que chacun peut acquérir dans le cadre de l'éducation formelle, informelle et non formelle. Ces compétences sont structurées en trois domaines de compétences interdépendants : Personnel, Social et Apprendre à apprendre. Chacun de ces domaines est composé de trois compétences qui, ensemble, constituent les éléments de base des compétences pour la vie en tant qu'aptitudes.

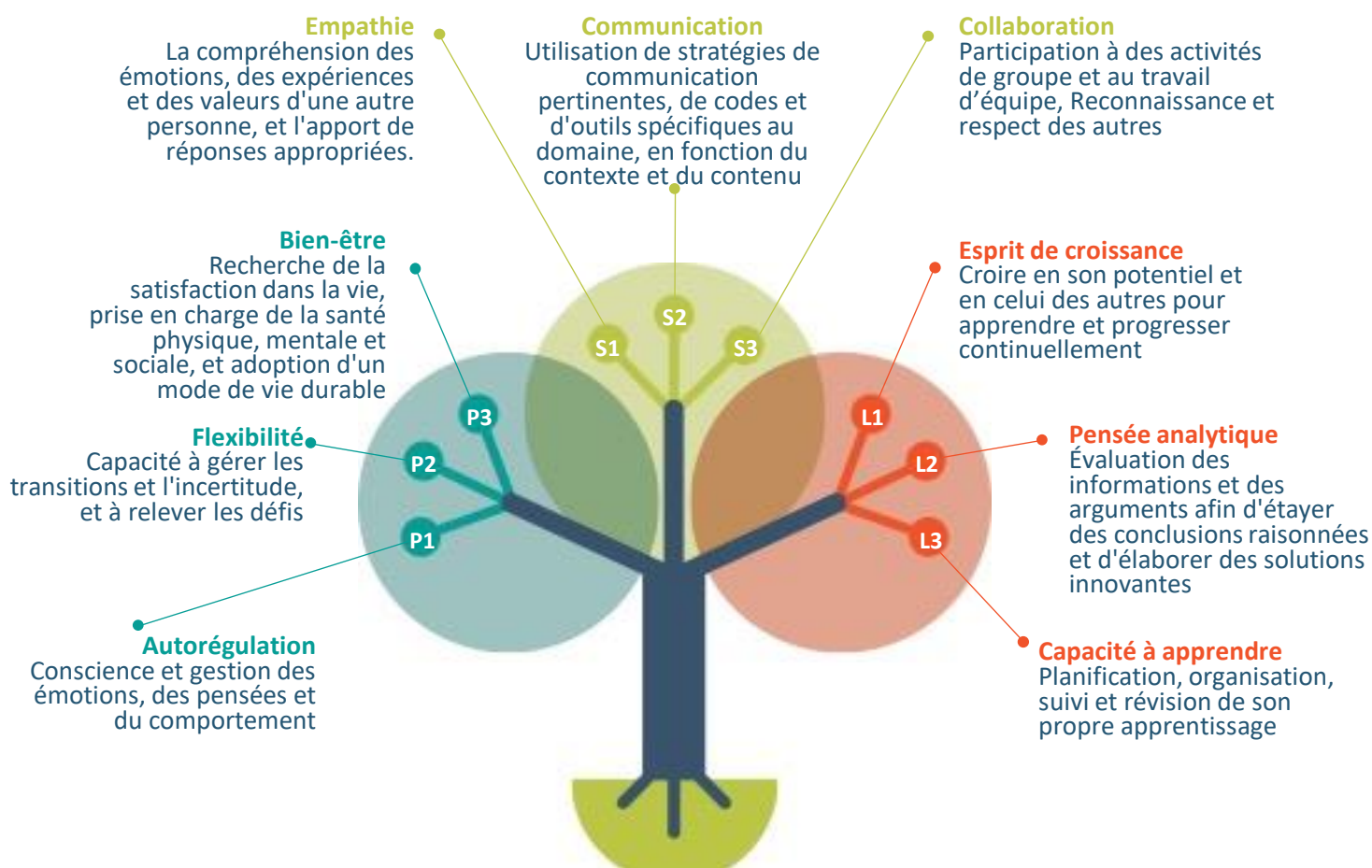


Figure 1 : L'arbre de compétences LifeComp décrit neuf compétences, organisées en trois domaines : Le domaine « personnel » (P1, P2, P3), le domaine « social » (S1, S2, S3) et le domaine « apprendre à apprendre » (L1, L2, L3).
© EU 2020, creative commons (CC BY 4.0)

LifeComp peut servir de base à l'élaboration de programmes et d'activités d'apprentissage favorisant le développement personnel, social et l'apprentissage de l'apprentissage.

02

UNE COMMUNICATION EFFICACE

- 2.1 Écoute attentive
- 2.2 Comportement verbal et non verbal
- 2.3 Techniques d'affirmation de soi pour réduire la vulnérabilité





Une communication efficace

Une communication efficace ne se limite pas à l'échange d'informations. Il s'agit de comprendre les émotions et les intentions qui se cachent derrière l'information. En plus d'être capable de transmettre clairement un message, l'on doit également écouter de manière à saisir tout le sens de ce qui est dit et à faire en sorte que l'autre personne se sente entendue et comprise.

On communique avec les gens tous les jours, que ce soit en personne ou sur les innombrables plateformes numériques à notre disposition. Mais dans quelle mesure notre communication atteint-elle notre public comme nous l'espérons ?

Une communication efficace signifie que l'on doit être clair et complet dans ce qu'on essaie d'exprimer. Une communication efficace dans notre vie professionnelle et personnelle implique d'acquérir les compétences nécessaires pour échanger des informations avec clarté, empathie et compréhension. Lorsqu'on communique efficacement, les locuteurs se sentent tous satisfaits, entendus et compris. On communique de différentes manières, notamment verbalement et non verbalement, par écrit, visuellement et par l'écoute. La communication peut se faire en face à face, en ligne, par téléphone ou par courrier. Pour être efficace, la communication doit être **claire, correcte, complète, concise et empreinte de compassion.**



2.1

Écoute attentive

Objectif

- Illustrer en pratique ce que sont les compétences d'écoute active et ce qu'elles nous font ressentir



Activités

- 15 minutes - **Activité d'échauffement** : S'entraîner à se présenter
- 40 minutes - **Activité physique** : Tableau en T DEMANDER ou PARTAGER
- 15 minutes - **Activité physique** : Jeu de rôle d'un client difficile
- 10 minutes - **Activité de suivi** : Raconter ou montrer



Ressources

- Tableau à feuilles mobiles ou tableau blanc



Compétences couvertes par la Lifecomp

- Validation
- Intelligence émotionnelle
- Courtoisie
- Professionnalisme
- Humilité
- Confiance
- Empathie
- Compassion
- Compréhension
- Observation
- Conscience de soi
- Conscience de la situation
- Interprétation
- Capacité à parvenir à un consensus
- Collaboration



Outils pouvant être utilisés dans la leçon. Disponibles dans les annexes de ce manuel de cours

- Annexe 2 : compétences d'écoute-infographique.pdf.



Mots-clés

- Contact visuel, langage corporel, observation, empathie, écoute, paraphrase, clarification, résumé, question, focalisation, interruption, actions, ton



Activité d'échauffement

S'entraîner à se présenter

Outil numérique ou non numérique : Non numérique

Niveau de difficulté suggéré : Débutant

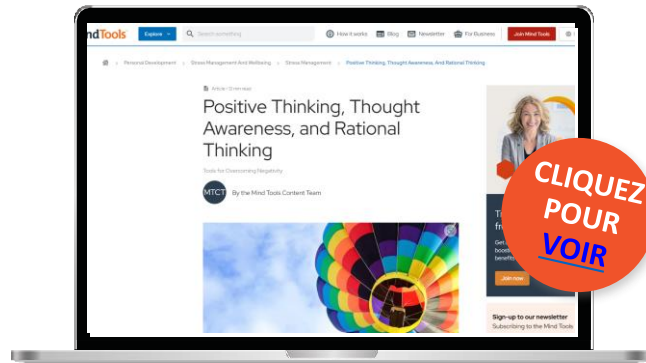
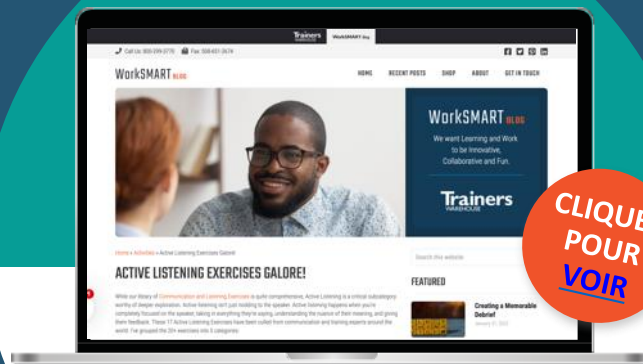
L'écoute active (attentive) est le processus par lequel un individu obtient des informations d'un autre individu ou d'un groupe.

Il s'agit de prêter attention à la conversation, de ne pas l'interrompre et de prendre le temps de comprendre ce dont parle l'interlocuteur. L'élément 'actif' consiste à prendre des mesures pour faire ressortir des détails qui, autrement, ne seraient pas partagés.¹

Les auditeurs actifs évitent à tout prix d'interrompre, résumant et répètent ce qu'ils ont entendu, et observent le langage corporel pour mieux comprendre.

Tout comme la pensée critique et les compétences en matière de résolution de problèmes, l'écoute active est une compétence non technique que les employeurs apprécient beaucoup. Lors d'un entretien d'embauche, l'utilisation de techniques d'écoute active peut montrer à l'interlocuteur que vos compétences interpersonnelles peuvent attirer les gens.

L'écoute active redirige votre attention de ce qui se passe dans votre tête vers les besoins de votre employeur potentiel ou de votre interlocuteur. Cette technique peut contribuer à réduire votre nervosité lors d'un entretien.



Pratiquer par le biais de présentations

1. En binôme ;
2. Demandez à la personne 1 de se présenter à la personne 2 pendant 2 minutes ;
3. Demandez à l'équipe d'inverser les rôles pour les deux minutes suivantes ;
4. Demandez ensuite à chaque binôme de se présenter au reste du groupe.

Suivi : discutez de ce qui a rendu l'exercice difficile ou facile. Explorez l'expérience du point de vue de chaque interlocuteur.



Activité du corps

Graphique en T DEMANDER ou PARTAGER

15 min

Niveau de difficulté suggéré : Intermédiaire

Demandez au groupe de noter les caractéristiques d'une bonne et d'une mauvaise écoute. Inscrivez-les sur un tableau, pour que tout le monde puisse les voir et comblez ensuite les lacunes, le cas échéant :

- Les mauvaises techniques d'écoute peuvent être les suivantes : regarder sa montre, interrompre, éviter le contact visuel, avoir l'air de s'ennuyer ou d'être impatient, taper du pied ou s'agiter, finir les phrases des autres.
- Une bonne écoute peut se traduire par un hochement de tête, un sourire, un contact visuel, une préoccupation ou un encouragement.
- Les auditeurs actifs
 - Se concentrent
 - Posent des questions
 - Observent le langage corporel de la personne qui parle
 - Paraphrasent, font des clarifications et résumant ce qu'ils ont entendu
 - Expriment de l'empathie

Rappelez au groupe que ce n'est pas parce qu'ils font tout cela qu'ils retiennent pour autant les informations.

DEMANDER ou PARTAGER : 15 min

Demandez à une personne de raconter une brève histoire de son passé - un tournant majeur de sa vie, une fois qu'elle est allée à l'hôpital, un choix difficile qu'elle a dû faire, une expérience stressante qu'elle a vécue, etc.

Divisez vos auditeurs en *demandeurs* et *conteurs*. Demandez aux Demandeurs de ne poser QUE des questions. Invitez les conteurs à partager leurs propres expériences similaires. Inversez les rôles et répétez l'opération.

Suivi : Demandez aux conteurs quand ils se sentent le mieux écoutés - quand les demandeurs posent des questions ou quand ils partagent leurs propres expériences ?



Activité de suivi :

Raconter ou montrer : 10 min

Niveau de difficulté suggéré : Intermédiaire

Jeu de rôle d'un client difficile : 15 min

Demandez aux participants de s'associer à un partenaire pour un jeu de rôle. L'une des personnes peut être le client difficile et l'autre le représentant du service clientèle, puis ils peuvent changer de rôle. La meilleure façon de désamorcer une situation tendue est d'utiliser l'écoute active - faire savoir au client que vous entendez ce qu'il dit. Mais il est important de ne pas faire de promesses à ce stade de l'échange, car cela coûte de l'argent. Reconnaissez la frustration du client et laissez-le s'exprimer. Passez ensuite à la résolution du problème - demandez au client de vous aider à résoudre le problème, puis travaillez ensemble à sa résolution.

Raconter ou montrer:

Cet exercice rapide peut être utilisé comme 'conclusion' ou comme exercice d'écoute, pour renforcer le message selon lequel « les actes sont plus éloquents que les paroles ». Je dis : « S'il vous plaît, suivez mes paroles : levez la main droite au-dessus de votre tête. Continuez à suivre mes paroles. Serrez le poing. Veillez à suivre mes paroles. Faites trois fois le tour de votre poing et mettez-le sur votre front ! » (juste avant ce moment, vous avez mis votre propre poing sur votre mâchoire !) Vous constaterez que la plupart des participants suivront votre action et mettront leur poing sur leur mâchoire ! Certains trouveront leurs erreurs et mettront leur poing sur leur front : « Que s'est-il passé ? Cela fait trois fois que je vous demande de suivre mes paroles, mais vous suivez mes actions ! Pourquoi ? »



Comportement verbal & non verbal

2.2

Objectif

- Identifier et mettre en pratique différentes méthodes de communication non verbale.



Activités

- **Activité d'échauffement** : Liste de gestes - 10 minutes
- **Activité physique** : Empiler les cartes : 15 min ; Film muet : 20 min
- **Activité de suivi** : Invitation à l'image non verbale - 10 minutes



Durée moyenne

- 55 minutes



Compétences couvertes par la Lifecomp

- Comprendre les règles et les codes de la communication humaine et posséder les compétences nécessaires pour recevoir, produire et partager des messages importants, de manière non verbale.



Outils pouvant être utilisés dans la leçon. Disponibles dans les annexes de ce manuel de cours

- Activité d'échauffement - Annexe 3 : Communication non verbale
- Activité de suivi - Annexe 1 : Invitation à l'image non verbale



Mots-clés

- Expressions faciales, mouvements et posture du corps, gestes, contact visuel, toucher, incohérences spatiales



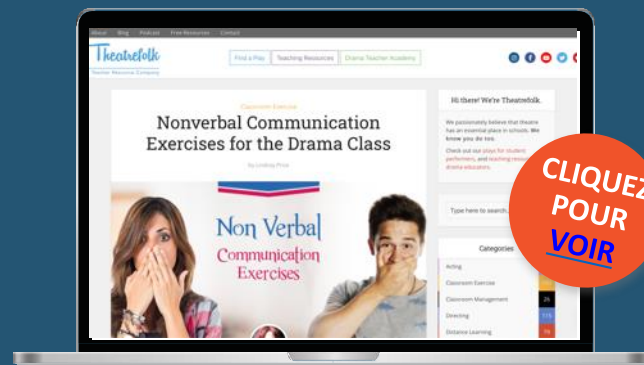
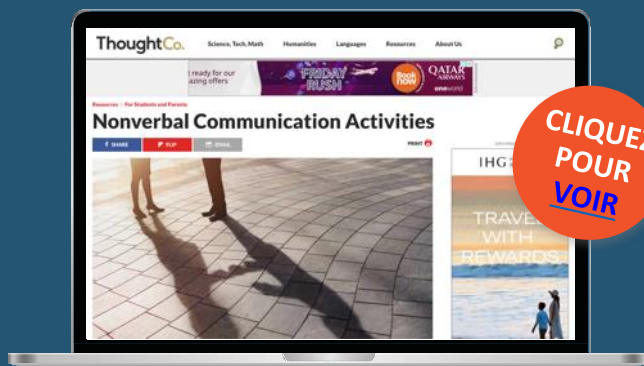
Activité d'échauffement :

Liste des gestes: 10 min

Outil numérique ou non numérique :

Non numérique

Niveau de difficulté suggéré : Intermédiaire



Liste des gestes :

Tout ce que nous faisons transmet quelque chose. Parler, bien sûr, est le moyen le plus évident de faire passer un message. Mais même sans parler, nous pouvons envoyer d'innombrables messages. Rouler des yeux signifie que nous sommes ennuyés. Bâiller signifie que nous sommes fatigués. Et parfois, que nous voulions ou non que quelqu'un voie ces actions, il les voit, et le message est reçu.

La communication non verbale désigne la manière dont nous communiquons sans parler. Il existe de nombreuses façons de communiquer de manière non verbale, et il est essentiel de comprendre ce que chaque méthode implique, pour envoyer et interpréter des informations.

Description :

Demandez aux participants : *Comment communiquons-nous sans mots ? Quels sont les gestes les plus courants ?* Répartissez les participants en groupes et demandez à chacun d'entre eux de trouver le plus grand nombre possible de moyens de communication non verbale en une minute (par exemple : *haussement d'épaules, mains sur les hanches, doigt sur les lèvres, secouer la tête, hocher la tête, faire une grimace, sourire, faire un clin d'œil*).

Communication non verbale : Activité physique

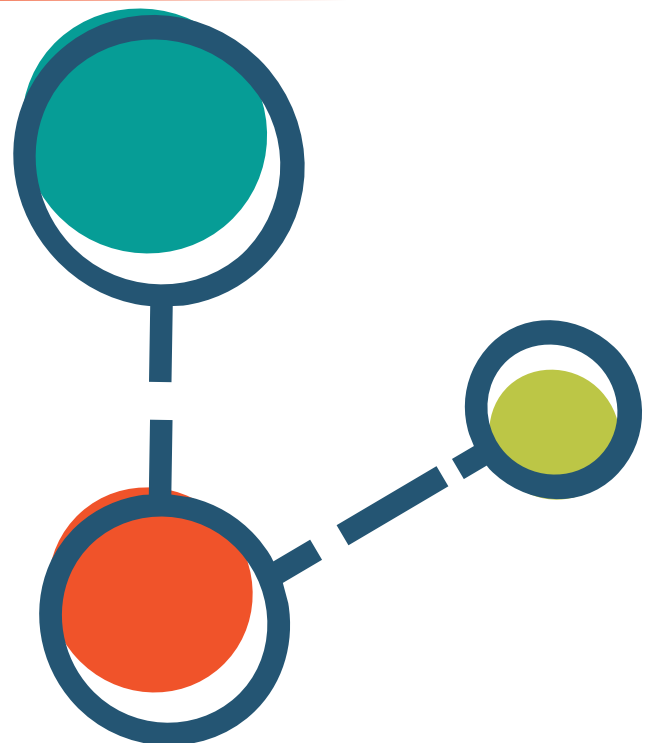
Ressources :

- Un jeu de cartes ordinaire
- Beaucoup d'espace pour se déplacer
- Les bandeaux sont facultatifs et la tâche prend un peu plus de temps si les bandeaux sont utilisés.

Empiler les cartes: 15 min

Instructions :

1. Mélangez soigneusement le jeu de cartes et faites le tour de la salle pour donner une carte à chaque participant.
2. Demandez aux participants de garder leur carte secrète. Personne ne peut voir le type ou la couleur de la carte d'un autre.
3. Précisez aux participants qu'ils ne pourront pas parler pendant cet exercice.
4. Demandez-leur de se répartir en quatre groupes selon les couleurs (cœur, trèfle, carreau, pique) en utilisant la communication non verbale.
5. Une fois que les participants ont formé leurs groupes, ils doivent s'aligner dans l'ordre du rang, de l'as au roi.
6. Le groupe qui s'aligne le premier dans le bon ordre, gagne le jeu !



RELATION AVEC LE CADRE DES COMPÉTENCES DE VIE DURABLE

Communication non verbale :
Activité physique

Niveau de difficulté
suggéré :
Intermédiaire

Film muet : 20 min

Répartissez les participants en deux groupes ou plus. Pendant la première moitié de la leçon, certains participants seront des [scénaristes](#) et d'autres des [acteurs](#). Les rôles seront inversés pour la seconde partie de la leçon.

Les participants scénaristes écriront une scène de film muet en tenant compte des indications suivantes :

- Les films muets racontent une histoire sans mots. Il est important de commencer la scène par une personne effectuant une tâche évidente, comme nettoyer la maison ou ramer sur un bateau.
- Cette scène est interrompue par l'entrée en scène d'un deuxième acteur (ou de plusieurs acteurs). L'apparition du (des) nouvel(aux) acteur(s) a un impact important. N'oubliez pas que les nouveaux personnages peuvent être des animaux, des cambrioleurs, des enfants, des vendeurs, etc.
- Une agitation physique se produit.
- Le problème est résolu.
- Les groupes d'acteurs interprètent le(s) texte(s) pendant que le reste de la classe s'assoit et apprécie le spectacle. Le pop-corn est un bon complément à cette activité.
- Après chaque film muet, le public doit deviner l'histoire, y compris le conflit et la résolution.

Cet exercice donne aux participants une excellente occasion de jouer et de lire des messages non verbaux.

Communication non verbale :
Activité de suivi

Activité de suivi :
Invitation à l'image non
verbale - 10 min

Niveau de difficulté suggéré
:
Intermédiaire

**RELATION AVEC LE
CADRE DES
COMPÉTENCES DE VIE
DURABLE**



Annexe 1

Montrez aux participants la photo d'une personne. Que communique son langage corporel ? À tour de rôle, créez un monologue intérieur pour ce personnage.

2.3

Techniques d'affirmation de soi pour réduire la vulnérabilité

Objectif

- Identifier et pratiquer différentes méthodes de communication non verbale



Activités

- **Activité d'échauffement** : Deux façons d'entrer dans un cercle - 10 minutes
- **Activité physique** : « Ce n'est pas toi, c'est moi » - 20 minutes ; Poings - 10 min ; Exemples de situations pour les exercices d'affirmation de soi et les formations - 15 min
- **Activité de suivi** : Ligne de demandeurs ... et Ligne du *non* - 15 minutes



Durée moyenne

- 70 minutes



Compétences couvertes par la Lifecomp

- Validation
- Intelligence émotionnelle
- Courtoisie
- Professionnalisme
- Humilité
- Confiance
- Empathie
- Compassion
- Compréhension
- Observation
- Conscience de soi
- Conscience de la situation
- Interprétation
- Capacité à parvenir à un consensus
- Collaboration



Outils pouvant être utilisés dans la leçon. Disponibles dans les annexes de ce manuel de cours

- Annexe 4 Différents styles de communication.pdf



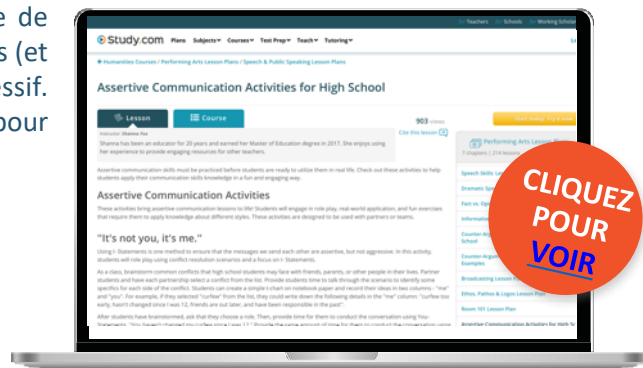
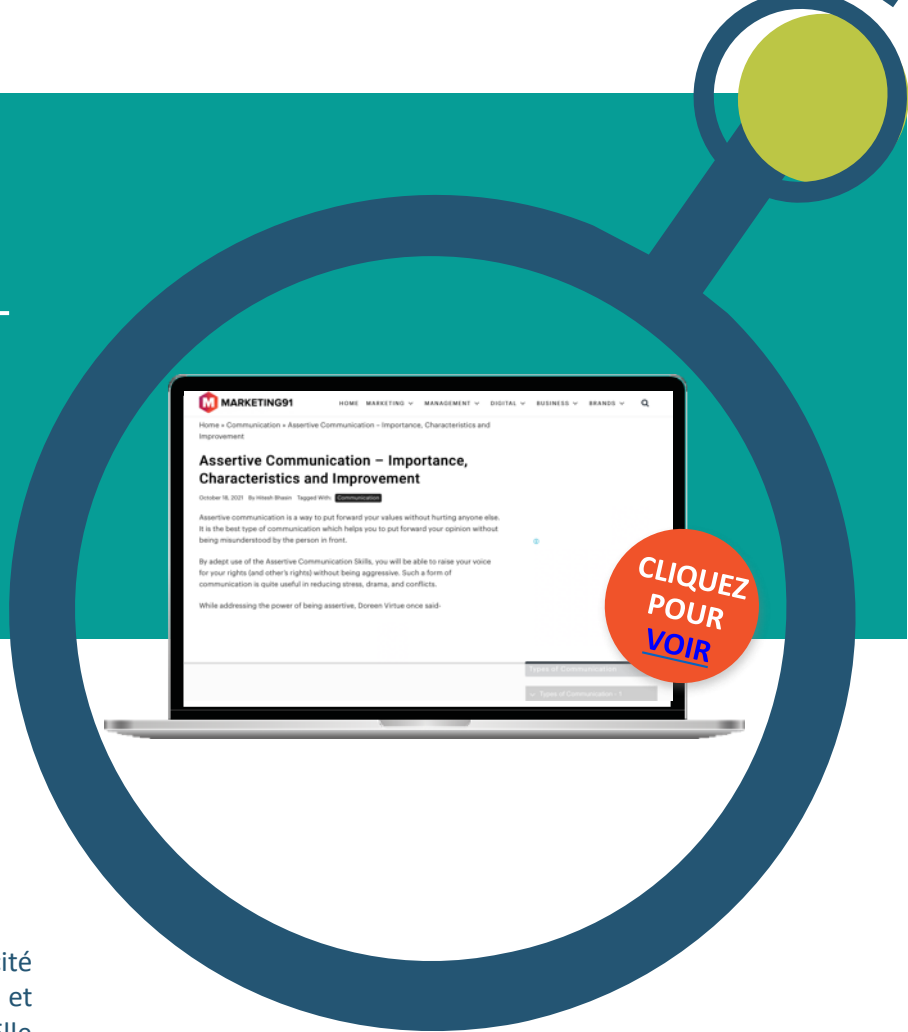
Activité d'échauffement

Deux façons d'entrer dans un cercle

Outil numérique ou non numérique : Non numérique

La communication assertive est la capacité d'exprimer des idées et des sentiments positifs et négatifs de manière ouverte, honnête et directe. Elle reconnaît nos droits tout en respectant ceux des autres. Elle nous permet d'assumer la responsabilité de nous-mêmes et de nos actes, sans juger ou blâmer les autres. Enfin, elle nous permet de nous confronter de manière constructive et de trouver une solution satisfaisante pour tous en cas de conflit. Nous avons tous parfois recours à un comportement assertif... bien souvent, lorsque nous nous sentons vulnérables ou peu sûrs de [nous, nous avons recours à un comportement soumis, manipulateur ou agressif.](#)

En utilisant habilement les techniques de communication assertive, vous serez en mesure de faire entendre votre voix pour défendre vos droits (et ceux des autres) sans être perçu comme agressif. Cette forme de communication est très utile pour réduire le stress, les scandales et les conflits.



Activité d'échauffement: Communication assertive

Niveau de difficulté
suggéré : **Avancé**

Description:

Deux façons d'entrer dans un cercle : 10 min

D'emblée, avant de partager les noms ou les statistiques, demandez à votre groupe de se tenir en cercle pour deux 'réunions'. La première fois, demandez-leur de se placer au centre du cercle, comme s'ils montaient dans un ascenseur. Bien sûr, ils seront tous réservés et diront plein de « excusez-moi » et garderont leur corps droit, leurs yeux et leur voix pour soi.

Après un rapide « Comment c'était ? » (2 minutes maximum), demandez-leur d'entrer dans le cercle comme s'ils arrivaient à une réunion ou à une fête où ils sont heureux de voir des personnes qu'ils n'ont pas vues depuis longtemps. Soudain, vous verrez un contact visuel, des poignées de main, des accolades, des salutations joyeuses accompagnées de questions amicales. C'est un excellent point de départ pour la discussion - voir à quel point le comportement est différent selon le contexte, et comment chacun d'entre nous s'est senti plus à l'aise avec le groupe, même si nous ne connaissions pas encore les noms des autres.

**Qu'est-ce que la communication assertive ?
Voir l'annexe 3 et l'annexe 4**

Activité physique :

« Ce n'est pas toi,

c'est moi » :

20 min

Niveau de difficulté suggéré :

Avancé

Description:

L'utilisation des déclarations avec **je** est une méthode qui permet de s'assurer que les messages que nous envoyons sont assertifs, mais pas agressifs. Dans cette activité, les apprenants participeront à un jeu de rôle en utilisant des scénarios de résolution de conflits et en mettant l'accent sur les déclarations en **je**.

En groupe, faites un brainstorming sur les conflits courants auxquels les participants peuvent être confrontés avec les personnes de leur entourage. Regroupez les participants en binôme et demandez à chacun d'eux de choisir un conflit dans la liste. Laissez aux participants le temps de discuter du scénario afin d'identifier les spécificités de chaque partie au conflit. Les participants peuvent créer un simple tableau en T sur une feuille de cahier et inscrire leurs idées dans deux colonnes - **je** et **tu**. Par exemple, s'ils ont choisi le mot *salaire* dans la liste, ils peuvent noter les détails suivants dans la colonne **je** : « le salaire est trop bas, il n'a pas changé depuis que j'ai commencé à travailler ici et que j'ai amélioré mes compétences, il est inférieur à la norme nationale ».

Une fois que les participants ont réfléchi, demandez-leur de choisir un rôle. Ensuite, laissez-leur le temps de mener la conversation à l'aide d'affirmations de type **tu/vous**. « Vous ne m'avez pas donné d'augmentation depuis de nombreuses années. » Accordez-leur le même temps pour mener la conversation à l'aide d'affirmations **je**. « Je touche le même salaire depuis des années. » Faites un compte rendu en demandant à la classe de réfléchir aux résultats de chaque style de conversation. Quel style permettrait le mieux de parvenir à une solution satisfaisante pour les deux parties ?

Activité physique :

Poings - 10 min

Niveau de difficulté
suggéré : Avancé

Description :

Discutez avec les participants de la manière dont les instructions ont influencé leurs actions. Ont-ils envisagé une manière polie de poser la question ? Pourquoi ou pourquoi pas ? Quels sont les modèles de communication démontrés dans les films et les médias ?

Divisez le groupe en binômes. Ils recevront deux séries d'instructions différentes.

La personne 1 lit les instructions, la personne 2 va faire un poing. Vous devez ouvrir ce poing.

Les instructions de la personne 2 seront les suivantes : la personne 1 va tenter de vous faire ouvrir le poing. Vous ne devez PAS ouvrir votre poing à moins qu'elle ne vous le demande poliment et avec confiance.

La plupart des gens essaieront d'ouvrir le poing. C'est l'occasion d'expliquer efficacement la communication assertive. Il est important de connaître le pouvoir des bonnes compétences en matière de communication afin de les développer correctement.

Activité physique :

Exemples de situations pour les exercices d'affirmation de soi et les formations - 15 min

Niveau de difficulté suggéré : Intermédiaire

Voici quelques exemples de situations (certaines semblent menaçantes, d'autres non), ainsi qu'une ou plusieurs réponses possibles.

Au cours de ces activités de thérapie de groupe sur l'affirmation de soi, demandez à votre groupe de déterminer si la réponse est assertive, passive ou agressive. Demandez-leur également s'ils peuvent imaginer une meilleure façon de répondre.

Exemples de situations pour les exercices d'affirmation de soi et les formations - 15 min

Situation 1 : La barmaid vous sert la mauvaise boisson au pub.

Réponse : « C'est quoi ça ? J'ai demandé un panaché, pas une bière blonde - fais plus attention, ma belle. »

Situation n° 2 : Un nouveau collègue, avec qui vous partagez un bureau, fume en permanence. Vous n'aimez pas l'odeur de la fumée.

Réponse : « J'ai vraiment mal à la tête, la fumée dans l'air me donne toujours la migraine. »

Situation n° 3 : Vous vous sentez mis à l'écart au travail et vous décidez de demander une meilleure évaluation.

Réponse : « J'aimerais vous parler de mon évaluation. Pourrions-nous nous rencontrer la semaine prochaine pour en discuter davantage ? »

Situation n° 4 : Vous attendez de payer vos achats, mais les deux vendeurs à la caisse sont en pleine conversation et semblent vous ignorer.

Situation n° 5 : Votre employeur attend de vous un surcroît de travail alors que votre charge de travail est déjà très lourde.

Situation n° 6 : Vous commettez une erreur au travail et votre supérieur hiérarchique vous réprimande de manière très abrupte et avec colère.

La communication assertive : Activité de suivi

Activité de suivi :
Ligne de demandeurs ... et
Ligne du *non* -
15 min

Niveau de difficulté suggéré :
Intermédiaire

RELATION AVEC LE CADRE DE COMPÉTENCES EN DE VIE DURABLE

Les exercices d'affirmation de soi permettent d'acquérir des compétences importantes telles que la négociation. Il est souvent difficile de s'affirmer lorsque l'on est confronté à un défi ou que l'on doit demander quelque chose.

Les participants forment deux lignes. La première est la 'ligne des demandeurs'. Les participants demandent une augmentation de salaire, des ressources supplémentaires, des congés, etc. L'autre ligne est la 'ligne du *non*'. Son rôle est de refuser.

Encouragez-les à être réalistes dans leur discours, mais à trouver une raison de dire non. La ligne de demandeurs est alors obligée de poser uniquement une question de type 'qu'est-ce que', 'comment' ou 'pourquoi', qui oblige la ligne de refus à s'expliquer. Dans cet exercice de communication assertive ou agressive, les réponses *oui/non* ne sont pas autorisées !

La ligne des demandeurs reformule alors sa demande en tenant compte des nouvelles informations fournies par la ligne du non. La ligne du non propose alors de réexaminer ouvertement la demande. L'animateur encadre les participants un par un, mais chaque binôme finit assez rapidement. Cela nous a vraiment aidés à surmonter l'anxiété du refus et à cultiver notre capacité à rebondir et à nous affirmer en posant des questions pour plus de compréhension et en reformulant la demande. Les lignes changent ensuite de rôle.

