



Manager de tout secteur d'activité.

Lire, écrire et parler en français.

Apports théoriques et pratiques
Formation tournée vers l'interactivité et l'échange.
Exercices ludiques et pratiques.
Support de cours version papier et numérique.

Evaluation à chaud et à froid
Des exercices permettant d'effectuer une auto-évaluation et la mise en pratique.

1 jour / 2 jours / + selon les besoins.
Prix de base : 100€ HT/h
Inscription via le site www.moncompteformation.gouv.fr et www.formation.grandest.fr
Délai d'accès selon le financeur.
Individuelle ou en groupe

En présentiel, dans nos locaux à Norroy-Le-Veneur ou dans votre entreprise, possible à distance.

Objectifs

Renforcer l'estime de soi
Adapter sa communication à ses interlocuteurs
Mener des entretiens de recadrage
S'affirmer face à des collaborateurs difficiles
Gérer les situations conflictuelles

Programme

1. Comprendre pourquoi un interlocuteur devient difficile : Identifier les comportements / Impact dans les relations de travail / Assertivité : une technique gagnante ?
2. Renforcer l'estime de soi et s'affirmer : Identifier les trois ressources nécessaires à l'estime et l'affirmation de soi / Cibler ses points forts et ses axes de développement / Comprendre son propre cadre de référence / Distinguer les six niveaux logiques.
3. Construire un état d'invulnérabilité et de "non-insultabilité" : Contourner les jugements hâtifs, les critiques, les reproches et les insultes / Positiver : utiliser la critique de manière constructive / Eviter la posture défensive : ne plus personnaliser les attaques ou critiques / Construire et ancrer un état d'invulnérabilité.
4. Calibrer sa communication à ses interlocuteurs : Différents types de personnalités difficiles / Adapter son niveau de communication / Rapport oppresseurs/oppresés / Mieux gérer les états de stress.
5. Manager les collaborateurs difficiles : Leviers d'action : désynchronisation, questionnement de pertinence, humour et plaisanterie, prise en compte / Distinguer leurs états de stress et comment les désamorcer ou les détourner / Se positionner et instaurer un climat de travail sain.
6. Mener des entretiens de recadrage : L'entretien avec faits et sans faits / Dire ce qui ne va pas sans démotiver / Pratiquer le feedback durant l'entretien / Impliquer le collaborateur dans la recherche de solution.
7. Dépasser les situations conflictuelles : Identifier les causes profondes / Comprendre les sources du conflit, se positionner et communiquer en conséquence.

