SKILLS CAMPUS
Training & Certification Center

Asseoir son autorité et faire face aux situations tendues

-Réference: **DE-12** -Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Asseoir naturellement son autorité.
- Traiter les désaccords avec diplomatie.
- Trouver de nouveaux leviers pour s'affirmer sans fuir, ni agresser, ni manipuler.
- Faire face aux comportements gênants des autres.
- Gérer les tensions et sortir des conflits.

A qui s'adesse cette formation ?

POUR QUI :

- Décideur et cadre supérieur qui participe à une équipe de direction. Directeur opérationnel, directeur de projet, directeur d'activités transverses qui a besoin de gagner en efficacité dans les situations tendues.

PRÉREQUIS :

- Aucun.

Programme

- **Développer un style relationnel efficace en situation de tension**
  - Anticiper les réactions de ses interlocuteurs.
  - Repérer ses points forts et ses comportements "à risque".
  - Affronter efficacement les situations difficiles.
- **Détecter et gérer les comportements gênants**
  - Ceux qui fuient et se soumettent : l'adhésion de façade.
  - Ceux qui attaquent ou exercent un chantage : comment désamorcer l'agressivité ?
  - Ceux qui "sous-entendent" et manipulent : savoir éviter le piège de la "contre-manipulation".
- **Développer un langage 'assertif' pour s'affirmer et gérer les situations de tension**
  - Oser demander et savoir dire non.
  - Déjouer les tentatives de déstabilisation.
  - Gérer les sous-entendus.

Programme

- Gérer les tensions.

- **Transformer les critiques justifiées en informations utiles**
  - Transformer les critiques en pistes de progrès.
  - Proposer et faire proposer des solutions.
  - Mettre en évidence les conséquences positives d'une décision ou d'un changement pour faire adhérer.
  - Exprimer de manière acceptable ce qui ne va pas.
  - Ne pas laisser de contentieux s'accumuler : régler efficacement les problèmes.

- **Gérer les situations conflictuelles**
  - Identifier les causes "objectives", "politiques" et "psychologiques" d'un conflit.
  - Éviter l'escalade en utilisant les modes de communication adaptés.
  - Oser montrer et exprimer ses sentiments.
  - Piloter la désescalade et sortir des conflits.

(+212) 5 22 27 99 01

(+212) 6 60 10 42 56

Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7éme étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc