

GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES GRÂCE À L'ASSERTIVITÉ

OBJECTIFS

- S'affirmer tranquillement dans toutes les situations dans le respect de soi et des autres
- Développer son assertivité
- Mieux gérer les tensions et les situations délicates

CONTENU

- **Faire face aux situations où la parole est difficile**
 - Identification des situations de communication difficiles rencontrées dans son contexte professionnel.
 - Identifier les enjeux et cerner sa marge de manœuvre
 - Différencier problème et conflit
- **Comprendre et utiliser les pouvoirs du langage**
 - Passer du langage réactif au langage proactif
 - Déjouer les jeux psychologiques et démasquer les joueurs dans une relation constructive
 - Identifier différents types de comportement :
Développer son assertivité
- **Adopter les comportements efficaces**
 - Formuler une demande de manière constructive
 - Faire une critique et la recevoir
 - Prévenir et gérer les situations délicates : par mail / en face à face
 - Savoir dire NON de manière constructive

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et méthodologiques
- Mises en situation / Jeux de rôle / Echanges
- Analyses de situations professionnelles vécues
- Plan d'actions personnelles /collectives

PUBLIC

Toute personne pour laquelle la gestion des situations délicates est essentielle pour mener à bien leur mission

PRÉ REQUIS

Aucun

DURÉE

7 heures

LIEU

Dans nos locaux

DATE

A définir

INTERVENANT

BELLOIR Angélique
Consultante-Formatrice

ÉVALUATION

Questionnaire de validation des acquis

VALIDATION

Certificat de réalisation

TARIF

330 € par personne
Tarif groupe possible