

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

PUBLIC

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

PRÉ REQUIS

Aucun

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

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

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