

Communication assertive : asseoir son autorité en cas de situations conflictuelles

<https://www.estim-formation.com/formation-formation-communication-assertive-asseoir-son-autorit-cas-situations-conflictuelles>

Objectifs de la formation

- Traiter les désaccords.
- Savoir s'affirmer sans fuir, ni agresser, ni manipuler.
- Faire face aux comportements gênants des autres.
- Savoir gérer les tensions et sortir des conflits.

Programme pédagogique

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
- Gérer les tensions
- Transformer les critiques en pistes de progrès
- Proposer et faire proposer des solutions
- Mettre en évidence les conséquences positives d'une décision, 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

Prérequis et public cible

Prérequis de formation :

Ce programme de formation ne nécessite pas de pré-requis particulier.

Cette formation est ouverte à tous les publics.

Modalité d'évaluation pédagogique

Evolution des compétences acquises par les stagiaires :

A l'issue de la formation, un contrôle de connaissances permettra d'évaluer les compétences acquises par chaque participant.