

**Public :**

Toute personne exerçant des fonctions de management et qui veut s'affirmer face à ses collaborateurs ou à sa hiérarchie

**Prérequis :** aucun**Durée :** 14h

5h : visio de 2x 2h30

2h : préparation

1h : travail intersession

4h : serious game

2h : travail post stage avec accompagnement e-coaching

**Handicap :** nous contacter**Groupe :** de 2 à 8 personnes**Objectifs :**

- Faire preuve de tact dans l'exercice de ses fonctions de manager
- Traiter les solutions managériales délicates
- Anticiper et gérer les conflits
- Communiquer efficacement et en toute transparence

**Méthode Pédagogique :** **Visioconférence + e-Learning**

- Cas vécus dont sont tirées les multiples mises en situation qui vous sont proposées
- Autodiagnostic vous permet de vous situer par rapport à votre façon d'agir et de réagir, quand vous communiquez
- Jeux de rôle pour mise en œuvre et assimilation des attitudes les mieux adaptées aux situations rencontrées

**Moyens pédagogiques :**

- ✓ **Serious Game LEADERCRAFT®**
- PC & connexion Internet

**Le+ :** continuer la formation avec **LEADERCRAFT®**

**Référence :**

A15 EFFICACITE 1

## **DEVELOPPER DES RELATIONS POSITIVES**

### **Bien gérer les conflits au quotidien**

*Il est important que les managers fassent preuve de suffisamment d'assurance, tant dans la gestion quotidienne de leurs collaborateurs que vis-à-vis de leur hiérarchie. Les techniques d'assertivité permettent aux managers de développer et de maintenir des relations positives avec leurs interlocuteurs.*

#### FAIRE LE POINT SUR LE NIVEAU D'ASSERTIVITE DU MANAGER

- Identifier les différentes postures possibles, en situation délicate et avec leurs conséquences
- Identifier son type de profil assertif, dans le cadre de ses fonctions
- Connaître son mode de fonctionnement
- Faire son autodiagnostic, en matière d'assertivité

#### LES SITUATIONS DE MANAGEMENT DELICATES

- Repérer les difficultés à communiquer, dans certaines situations
- Savoir recentrer, faire-part d'un changement ou accepter une critique
- Transformer une critique en élément d'information utile
- Exprimer une demande, formuler une injonction, dire non, faire un choix
- Faire face aux erreurs d'un collaborateur
- Identifier les comportements agressifs, manipulateurs ou passifs chez son collaborateur

#### LES MEILLEURES PRATIQUES POUR AFFIRMER SON ASSURANCE

- Viser des buts communs et les atteindre
- Déterminer son périmètre de réflexion et d'action et celui de l'autre
- Savoir être en empathie avec l'autre et l'écouter
- Savoir communiquer en mode non verbal
- Comprendre objectivement ce que l'autre vous dit
- Savoir explorer le point de vue de l'autre
- Pratiquer la reformulation
- Transmettre ses messages avec objectivité et de façon constructive
- Analyser ses émotions pour mieux les comprendre et les canaliser

#### PREVENIR LES CONFLITS AU LONG COURS

- Répertorier les origines des conflits
- Comment faire face à un conflit direct

#### NEGOCIER AU QUOTIDIEN

- Développer des comportements constructifs
- Bien se préparer à la négociation en clarifiant les enjeux de part et d'autre
- Savoir ce qui peut et ce qui ne peut pas se négocier
- Savoir accepter un compromis acceptable pour les deux parties