

Public :

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

Prérequis : aucun**Durée :** 2 jours (14 heures)**Groupe :** de 2 à 8 personnes**Handicap :** nous contacter**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 formationavec **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