CADRES EN MISSION

Programme de la formation

Mieux gérer les conflits avec les techniques d'assertivité

En groupe sur site

14 heures sur 2 jour(s)

Salarié en poste · De 5 à 10 participants

Sur devis

Description courte

S'affirmer, exprimer son point de vue, apaiser des tensions, sans faire preuve ni d'agressivité, ni de passivité, lorsque l'on est dans une fonction en relation avec du public, n'est pas chose aisée. Cela demande des compétences et des qualités essentielles. Cette formation donnera les clefs à vos collaborateurs pour s'affirmer et favoriser un dialogue constructif avec son entourage professionnel.

Profil des participants

Toute personne en relation avec du public dans son environnement professionnel et souhaitant s'affirmer et travailler sereinement

Prérequis

aucun prérequis

Objectifs

A l'issue de la formation, les stagiaires auront acquis les savoirs leurs permettant de :

- Comprendre le rôle et l'importance de la communication dans les relations au travail
- Acquérir les méthodes pour s'affirmer, savoir dire les choses et se faire entendre
- Utiliser les outils de la communication non violente ou assertivité afin de prévenir et désamorcer les tensions, les conflits et les incompréhensions.
- Comprendre sa personnalité, et celle de ses interlocuteurs – notamment ses collègues - et le lien avec notre manière de communiquer

Contenu

Module 1 : Les grands principes de la communication

- Comprendre le processus de communication

- Le verbal, le paraverbal et le non verbal

- Les règles de base de la communication interpersonnelle

Module 2 : Les obstacles liés à l'émetteur et au récepteur

- Prévenir et anticiper le conflit : détecter les signaux d'alarme
- Identifier ses propres comportements pouvant alimenter les conflits
- Maitriser ses émotions et canaliser son stress
- Comprendre le mécanisme des Jeux Psychologiques, manipulations et jeux de pouvoirs: le triangle de Karpman (Sauveur, Persécuteur, Victime)

Module 3 : Boîte à outils de l'assertivité, ou comment prévenir et gérer les conflits

L'assertivité : mais de quoi parle-t-on ?

- Mesurer ses points forts assertifs
- Repérer les 3 conduites inefficaces : passivité, agressivité et manipulation

Exercice : quel est mon comportement privilégié en situation tendue ?

Comment ne pas tomber dans une de ces attitudes et la remplacer par l'assertivité

- Pratiquer **l'écoute active**: les outils pour comprendre la perception de ses interlocuteurs
- Le questionnement
- La reformulation
- Les silences
- **L'expression d'une critique avec la méthode « DESC »**
- Comment bien formuler une critique recevable en respectant des étapes clés et respecter les règles de l'art
- Évaluer les actes et ne pas juger les personnes
- Différencier faits et opinions
- **Comment formuler une demande :**
- Les caractéristiques d'une demande ou d'un objectif acceptable
- **Savoir dire non**
- Comment trouver une solution acceptable pour tous en assumant son « non » et donner du poids à ses « oui »
- Expliquer sans se justifier
- Faire face aux objections
- **Gérer et accepter une critique justifiée**
- Comment transformer une critique en opportunité d'amélioration
- **Gérer une critique injustifiée**
- Écouter et réagir à l'agressivité, au mécontentement ou à la déstabilisation

Mises en situation pratiques selon les cas demandés par les stagiaires

Module 4 : Mieux se connaître pour mieux communiquer : les profils communicationnels selon le modèle DISC

- Les 4 types de personnalité et leur manière spécifique de communiquer, leurs points forts, leur source de motivation ou besoins psychologiques, etc.
- Définir sa structure de personnalité
- Présentation à chaque participant de son Inventaire de Personnalité
- Outils pour adapter sa communication au profil de son interlocuteur

Exercice : découverte de son profil de personnalité et mise en situation d'adaptation de la communication en fonction des différents profils

CADRES EN MISSION

Pédagogie et organisation

Nos méthodes pédagogiques tiennent compte des caractéristiques du public, des contraintes liées au travail des participants ainsi que des particularités environnementales de leur métier. La préoccupation du formateur est de se centrer sur les situations rencontrées par les participant(e)s et d'y apporter des réponses concrètes et appropriées.

Les références à la théorie viennent en appui.

Cette formation est basée sur une pédagogie active, chaque participant étant activement sollicité, soit pour les mises en situation, soit pour les débriefings.

Support pédagogique transmis informatiquement.

Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

Test de positionnement en amont envoyé aux stagiaires

Mode de validation

Connaissances ou compétences	Modalités d'évaluation (QUIZZ, exercices…)	Critères d'évaluation (%de réussite, ou comparaison entrée et sortie de stage…)	
Ai-je une bonne connaissance de moi, de mes déclencheurs de stress, de mes points forts et point faibles	Exercices d'analyse d'un conflit	Analyse des résultats	
Analyse de sa capacité d'empathie	Analyse d'un conflit	Debriefing collectif de l'exercice pour chaque participant	
Capacité à adapter sa perception au profil de personnalité de mon interlocuteur	Exercices , jeux de rôles	Corrigé des exercices et Debriefing collectif	
Développer ses capacités d'écoute	Jeu du débat	Debriefing collectif de l'exercice	
Faire preuve d'assertivité en utilisant le DESC	Exercices, jeux de rôles	Corrigé des exercices et Debriefing collectif	

Financements possibles

Entreprise

OPCO

Modalités et délai d'accès

- Lieu de la formation et accès : Creutzwald dans les locaux d'AlloActif

Référent handicap

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : *(mise en place de compensation…)*

Contact : Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / nadiahadjeri@cadresenmission.com

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

oui

Intervenant

Spécialités du consultant formateur : Audrey HARSLEM

- Consultante Formatrice RH / Psychologue du Travail
- Formatrice coach certifiée Process Communication
- Coach PCC certifiée ICF et RNCP
- Référencée IPRP : Intervenante en Prévention des Risques Psychosociaux
- 18 années d'expérience en tant que Consultante Formatrice RH
- Deux années en tant que Gestionnaire RH/Responsable du Recrutement en Industrie
- Interventions pour différents secteurs d'activité : l'industrie, le médico social, le BTP, le transport, les administrations, la banque, l'assurance