

## Asseoir son autorité et faire face aux situations tendues



DE-12 2 Jours (14 Heures)

### Description

Les relations en entreprise passent nécessairement par des moments de conflits et de tension. Il est essentiel de savoir les reconnaître et les traiter. Il en va de la capacité des collaborateurs à travailler efficacement et des résultats de l'activité. S'affirmer positivement est une clé de réussite pour soi et pour les autres. Cette formation affirmation de soi vous aide à trouver de nouvelles façons d'agir en gagnant avec diplomatie.

### À qui s'adresse cette formation ?

#### Pour qui

Décideur et cadre supérieur qui participe à une équipe de direction. Directeur opérationnel, directeur de projet, directeur d'activités transverses qui a besoin de gagner en efficacité dans les situations tendues.

#### Prérequis

Aucun.

### Les objectifs de la formation

- Asseoir naturellement son autorité.
- Traiter les désaccords avec diplomatie.
- Trouver de nouveaux leviers pour s'affirmer sans fuir, ni agresser, ni manipuler.
- Faire face aux comportements gênants des autres.
- Gérer les tensions et sortir des conflits.

### Programme de la formation

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 justifiées en informations utiles

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