



Les outils du manager

Gérer les situations difficiles

 PUBLIC ► Toute personne en responsabilité d'encadrement

 OBJECTIFS ► Assimiler les règles de base de la communication interpersonnelle
Trouver les moyens pour adopter une attitude gagnant/gagnant
Identifier les outils pour gérer les conflits
Améliorer l'assertivité (confiance en soi)

 DURÉE
2 jours



 CONTENU

Gérer les conflits et les désaccords

- Les principales origines des conflits entre personnes
- Les huit techniques de base pour maîtriser les conflits

Maîtriser la reformulation

- Les différents types de reformulation
- Les meilleures réponses à faire en cas de conflit ou de réclamation

S'affirmer dans des situations difficiles

- Affirmer ses positions sans agressivité mais avec aplomb
- Renforcer l'action grâce à la méthode FOSSEA

Comprendre ses émotions pour mieux les maîtriser

- Comment fonctionne le cerveau
- A quoi servent les émotions
- Utiliser le message des émotions pour apprendre à les maîtriser

Savoir bien dire ce qui ne va pas grâce à la méthode DESC

- Les 4 points de vigilance à avoir en tête lorsque l'on veut dire ce qui ne va pas
- Les 4 étapes du DESC

DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

Exercices pratiques
Nombreux échanges et partage d'expérience
Mises en situation

SERVICE INFOS

02 99 52 54 52 ou 02 96 58 69 86
www.afpi-bretagne.com