



# MNG02 S'affirmer face aux situations difficiles

## Entraînement intensif à l'assertion Des méthodes simples pour des résultats immédiats

*Toute personne amenée à encadrer, accompagner, se confronter aux membres de son équipe et à leurs personnalités, à leurs attentes et parfois à leurs difficultés doit posséder une capacité d'écoute, pouvoir se positionner et expliquer clairement les objectifs visés. Gérer des situations de tension, voire de conflit est inévitable. Il est donc fondamental de développer ses compétences relationnelles pour s'affirmer sereinement et positivement.*

### ◆ OBJECTIFS :

Identifier avec lucidité ses comportements efficaces ou inadaptés dans les situations de face à face ou au téléphone.

Accroître sa confiance en soi et développer son charisme.

Réussir à gérer les désaccords avec diplomatie.

Surmonter les conflits.

S'entraîner pour développer de véritables réflexes d'affirmation de soi.

### ◆ PERSONNES CONCERNEES:

Managers ayant quelques années de pratique et souhaitant développer ou réactiver les bons réflexes.

Acheteurs, Commerciaux, technico-commerciaux, délégués et ingénieurs, assistantes et collaborateurs engagés dans la relation clients ou fournisseurs.

### ◆ VALIDATION :

Attestation de stage.

### ◆ DUREE :

**3 jours (21 heures)**

### ◆ ORGANISATION PEDAGOGIQUE :

Prise en compte des besoins opérationnels : les participants sont invités à travailler sur leurs situations concrètes et quotidiennes.

Conseils personnalisés : auto diagnostics, identification des points positifs et objectifs de progrès permettent de déterminer un plan d'action applicable dès le retour en entreprise.

Entraînement intensif : à l'aide de la vidéo, chacun analyse l'impact du langage et du comportement dans la relation. Il peut ainsi transformer la maîtrise de méthodes clés en véritables réflexes.

### Programme :



#### Connaître et évaluer ses réactions dans les relations

Évaluer son niveau d'assertivité.

Repérer les 3 comportements inefficaces : passivité, agressivité et manipulation.

Déterminer les principes clés de l'affirmation de soi.



#### Réagir aux comportements passifs, agressifs et manipulateurs

Connaître les "4 dragons" de la passivité, les parades appropriées.

Faire face à l'agressivité de certains clients.

Désamorcer les tentatives de manipulation.



#### Oser s'affirmer sereinement

S'appuyer sur la méthode DESC pour exprimer une critique ou répondre à une objection.

Oser demander et "vendre" certaines conditions.

Dire "non" quand c'est nécessaire et rendre le refus acceptable .



#### Développer sa confiance en soi

Reconnaître ses propres qualités et celles des autres.

Trouver le moyen de "recharger ses batteries".



#### Gérer les critiques et surmonter les conflits

Repérer et traiter les 4 sources de conflits : faits, méthodes, objectifs et valeurs.

Lever les blocages et sortir des conflits.

Encourager la critique constructive et l'utiliser comme information pertinente.

Construire ensemble une solution acceptable

### Contacts :



Jean Pierre Maton  
Ingénieur Arts et Métiers  
33 (0)6 61 54 42 85  
jp.maton@wanadoo.fr

<http://www.gedia.fr/spip.php?page=accueil>  
<http://www.doyoubuzz.com/jean-pierre-maton>