

# MANAGER ET COMMUNIQUER DANS UN CONTEXTE DÉSTABILISANT

## COMPÉTENCES TRAVAILLÉES

Leadership – Intelligence relationnelle – Maîtrise de soi – Capacité d’écoute - Gestion du stress et des émotions

## PARTICIPANTS

Managers amenés à communiquer auprès de leurs équipes sur des sujets ou dans des contextes déstabilisants : changement brutal, réorganisation, recadrage individuel, annonce d’une décision délicate...

## OBJECTIFS

- Etablir et préserver un relationnel solide avec ses équipes
- Adapter sa communication à toutes les situations managériales, y compris les plus difficiles
- Gagner en assertivité
- Pratiquer l’écoute active pour comprendre les motivations de ses interlocuteurs et désamorcer les critiques.
- Faire face aux réactions agressives et déstabilisantes.
- Gérer ses émotions et reprendre le lead après avoir été mis en difficulté.

## PROGRAMME (2 jours)

### JOUR 1 ETABLIR ET PRESERVER UN RELATIONNEL SOLIDE AVEC SON EQUIPE, ADAPTER SA COMMUNICATION AUX SITUATIONS MANAGERIALES DIFFICILES

- **Comprendre son mode de communication managériale**
  - Rôles, fonctions et positions managériales
  - Postures et styles de management
- **Gérer les situations de crise :**
  - Gérer un conflit
    - Méthode analytique de résolution de problème SPASA
      - Organiser la pacification
      - Rechercher les points de convergence pour avancer
      - Déployer une stratégie d’engagement
  - Argumenter « à l’équilibre » : entre rationalité et émotion
    - Méthode FOSIR d’argumentation
    - Construire une accroche créative « qui fera la différence ».
      - 4 types d’accroches pour susciter l’écoute et l’envie d’en savoir plus : décalée, analogique, story telling, historique

- **Faire preuve d'assertivité et savoir dire « non »**
  - Méthode pour aborder les sujets délicats : DESC / DEFI
  - Faire face à l'agressivité
  - La grille d'assertivité et les 4 attitudes possibles

Apports théoriques et entraînements pratiques issus de cas d'école et de la réalité professionnelle des participants.

## **JOUR 2 COMPRENDRE ET SURMONTER LES MANIFESTATIONS PSYCHOLOGIQUES ET PHYSIOLOGIQUES DE LA DESTABILISATION.**

- **Comment je me sens quand je communique sous les effets du stress, comment les autres me perçoivent-ils quand je communique dans ces conditions ?**
  - Diagnostic individuel
  - Message émis/message reçu
  - Les postures de combat
- **Les gestes qui vous trahissent**
  - Activités de dérivation (self-adaptateurs/ objets adaptateurs)
  - Les marqueurs kinésiques (quand votre corps pointe ce que vous cachez)
  - Le parachute ventral (solutions de secours pour contrer des manifestations autonomes du stress)
- **Les clés de l'improvisation**
  - Gérer et investir les silences
  - L'analogie adaptée
  - La méthode du « mot-confort »

Apports théoriques et entraînements pratiques issus de cas d'école puis de la réalité professionnelle des participants.

Les mises en situations réalisées sous l'œil de la caméra puis relues en vidéo démontrent aux participants comment surprendre, pour « faire la différence ».

## **ORGANISATION & TARIF**

Intra – entreprise uniquement, groupe ou individuel : nous consulter pour un montage sur-mesure.