

Comment s'adapter aux situations difficiles

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Management

Objectifs

Mieux gérer les conflits. Améliorer l'approche des différentes personnalités. S'affirmer face aux interlocuteurs les plus difficiles. Faciliter la négociation. Gérer ses émotions

Vous allez apprendre à

Entretien personnalisé

Approche de la personnalité, test de personnalité
Analyse des problèmes rencontrés

Analyse des différentes typologies rencontrées

Types de caractères
Débordements rencontrés en fonction des personnalités
Comment les apprécier (anéagramme)

Les différents modes de communication

La voix, la posture, le regard, le gestuel, les silences
Les signes d'ouverture et de fermeture

Les défaillances

La fuite, le trac, l'attaque, la manipulation, être assertif
Tests

La distance psychologique

La mécanique de l'être humain (la Pyramide de Maslow)

La non satisfaction des besoins et ses conséquences possibles

Malaise et frustration, retrait, agressivité, revendication

Mises en situations

La préparation prime l'action
Avoir une vision claire de ce que je veux obtenir
Comment percevoir les émotions de mes interlocuteurs pour mieux réagir

Comment faire passer un message

Le visuel, le kinesthésique, l'auditif

Communiquer

Comment susciter l'action, l'adhésion et la motivation
Comment être perçu, compris et reconnu

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Entretien préalable. Etude des situations rencontrées. Test de personnalité. Documents Multimédia. Mises en situations. Initiation à la psychologie corporelle appliquée.	Managers, chefs de service, responsables de proximité, collaborateurs	Tout public

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Bilan mise en situation	Attestation de formation Avis client

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : www.csinfoformation.com pour les prix publics.



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

CSINFO FORMATION

89 route de la Noue
Port de Limay
78520 LIMAY
01.76.21.68.40 / 01.34.77.81.20
service-formation@cs-info.com

