



GESTION DES CONFLITS ET SITUATIONS D'ENCADREMENT DIFFICILES

OBJECTIFS

À la fin de cette formation, le stagiaire sera en capacité de : Déterminer l'origine du conflit et acquérir des outils de communication positifs et efficaces.

Décoder et anticiper les personnalités difficiles et les situations annonciatrices de tensions.

Reconnaître les limites des situations dangereuses pour agir en sécurité.

Gérer son émotivité, son stress et maîtriser les comportements agressifs et manipulateurs.

RÉFÉRENCE

GESDIF

PUBLIC VISÉ

Cadres intermédiaires, Cadres de proximité et Cadres fonctionnels

PRÉ-REQUIS

Connaître les fonctions générales de son entreprise.

MODALITES PEDAGOGIQUES

En présentiel (50% d'apport théorique et 50% en exercices pratiques)

MODALITES D'ACCES

Via le plan de formation, via un auto-financement

DURÉE

2 journées de 7 heures

PLAN DE COURS

Détecter les signes et comportements annonciateurs de conflits

- Identifier les signaux annonciateurs de stress, panique, colère
- Adopter immédiatement la bonne attitude
- Calmer et stabiliser rapidement une situation
- Développer une stratégie positive d'accueil et de gestion des critiques

Identifier les personnalités difficiles et en protéger l'organisation

- Personnalité difficile : situation à risque ou état pathologique ?
- Définir les limites d'accompagnement et d'encadrement
- Désamorcer les attentes des personnalités trop exigeantes

Repérer et stopper rapidement les attitudes de manipulation

- Détecter les manipulateurs immédiatement en 5 points
- Identifier la stratégie de son interlocuteur
- Poser les bonnes questions pour cerner les personnalités manipulatrices
- Amener son interlocuteur à une résolution positive
- Acquérir des outils pour retourner la situation à son avantage en toutes circonstances
- Éviter les manœuvres de culpabilisation et de manipulation au cours d'une conversation

Savoir désamorcer un conflit face à un individu agressif

- Maîtriser la communication verbale et non verbale
- Faire exprimer et accueillir positivement non-dits et tensions
- Savoir entrer en médiation
- Conclure et trouver un accord face à un individu agressif
- Se positionner avec assertivité
- Fixer la limite entre recadrage et harcèlement

Situations extrêmes : agir rapidement et efficacement

- Les outils à notre disposition
- Intervenir rapidement face à une situation délicate ou explosive
- Connaître les limites du Manager et des Ressources Humaines
- Faire face à la menace sans amplifier le conflit ni céder du terrain

- Mettre en œuvre une médiation
- Garder la même efficacité face à un groupe et face à un individu
- Connaître ses limites et les limites d'un conflit pour ne pas prendre de risques inutiles

Gérer son propre stress et ses tensions au quotidien

- Vaincre sa peur d'agir
- Repérer ses propres signes avant-coureurs de stress
- Gérer son propre comportement lors d'un conflit
- Accepter ses propres limites pour mieux se préserver
- Gérer angoisse, stress et mal-être générés par les situations difficiles
- Développer les techniques de prise de recul

SUPPORT DE COURS

Un support de cours sera remis à chaque participant.

MODALITES D'EVALUATION

A la fin de chaque formation, un questionnaire à choix multiples permet de vérifier l'atteinte des objectifs de la formation ainsi que l'acquisition correcte de vos compétences.

ATTESTATION

Une attestation sera remise à chaque stagiaire qui aura suivi la totalité de la formation.

DELIVRÉ EN

Inter-Entreprises et Intra-Entreprise

NOMBRE DE STAGIAIRES

Délivré de 1 à 8 stagiaires maximum

SATISFACTION DES STAGIAIRES

Cette formation a obtenu la note de 9,33 sur 10 auprès de 66 participants

DELAI D'ACCES

Un mois entre votre demande de formation et le début de celle-ci.

ACCESSIBILITE

Nous étudierons l'adaptation de la prestation pour les PSH.