

COMU-11

Gérer les conflits et les situations difficiles

CONTENU

OBJECTIFS

Comprendre les facteurs et les mécanismes de l'agressivité.

Identifier les conséquences des conflits mal gérés.

Gérer les comportements négatifs.

Développer un comportement adapté en situation délicate, répondre efficacement.

Maîtriser ses émotions pour faire face aux situations difficiles.

PUBLIC CONCERNÉS ET PRÉ-REQUIS

Toute personne ayant à gérer des situations difficiles ou conflictuelles.

MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

Formation action avec alternance de théorie en salle et de pratique :

- Autodiagnostic
- Jeu de rôle
- Cas pratiques suivi d'analyse.

Les exemples et les problématiques sont issus du quotidien des participants.

Les participants élaborent un plan d'action visant à améliorer leurs points faibles.

Supports numériques, vidéos, manuel stagiaire.

6 à 8 personnes maximum par formateur.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS ET DOCUMENTS DÉLIVRÉS

Évaluation des connaissances tout au long de la formation.

Délivrance d'une Attestation de présence.

DUREE

2 jours soit 14 heures

IDENTIFIER LES DIFFICULTÉS DE LA RELATION

- Repérer à quel moment la relation devient difficile
- Identifier les signaux précurseurs
- Distinguer l'irritation, la colère, l'attaque
- Décoder les émotions (les siennes et celles de l'interlocuteur)

GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Transformer la difficulté en opportunité
- Savoir dire non tout en préservant la relation
- Gérer les réclamations, les reproches, les attaques

MAÎTRISER LES COMPORTEMENTS DIFFICILES

- Désamorcer l'agressivité
- Utiliser les 4 étapes du traitement technique de l'agressivité (le « DESC »)
- Écouter, reformuler, être factuel

ADOPTER UNE ATTITUDE EFFICACE

- Adresser des messages apaisants et d'ouverture
- Maîtriser ses émotions pour rester maître de soi et de la situation
- Gérer le stress induit par la respiration et la relaxation

INTERFORMAT

20 rue Hippolyte Foucault - CS 72137 – 72021 LE MANS CEDEX 2

Tél. : 02.43.40.83.40 – Fax : 02.43.40.83.41

interformat72@interformat.fr

INTERFORMAT

Technopôle – Bât.L – 2 rue Albert Einstein – 53810 CHANGÉ

Tél. : 02.43.56.05.05 – Fax : 02.43.56.47.66

interformat53@interformat.fr