

Gestion des situations difficiles

Objectifs de la formation

- Repérer les situations potentiellement sources de difficultés
- Trouver le bon positionnement pour y faire face
- Maîtriser les moyens et méthodes pour mieux communiquer
- Gérer son trac et ses émotions
- Faire face aux tentatives de déstabilisation
- Sortir de situations conflictuelles

Equipe pédagogique

Formateur expert en management, communication, efficacité professionnelle, service et relation client

Moyens pédagogique et techniques

- L'approche utilisée mobilise la pédagogie des couleurs®. Elle est active et participative : elle alterne phases de découverte par les participants, apports de l'animateur et appropriation par l'entraînement. Un questionnaire vous sera adressé avant votre entrée en formation
- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Mise en situation
- Quiz en salle

Dispositif

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

PUBLIC

Managers

PRÉREQUIS

Être manager

DURÉE

14 heures soit 2 jours

TARIF

2 960 € HT pour un groupe de 10 personnes.
Nous consulter pour un devis personnalisé

LIEU

Intra-entreprise

MODALITÉS

Sur demande

Pour les personnes en situation de handicap, nous mettrons tout en œuvre (si la formation est adaptée) pour vous accueillir ou pour vous réorienter. Vous pouvez contacter notre référente handicap, au 02.96.28.03.94 ou par mail contact@seedevol.com.

Contenu de la formation

- Se positionner face aux situations difficiles
 - Typologies des situations difficiles : mieux les connaître pour mieux y répondre !
 - Identifier sa manière préférentielle de communiquer lors d'une situation difficile
 - Les différents types de réactions : passive, agressive ou manipulatrice
 - Conséquences et origines des différents comportements
- Rester assertif lors des situations difficiles : La maîtrise relationnelle
 - Éviter les phrases barbelées
 - Les dérapages de la communication non-verbale
 - Adapter sa communication à son interlocuteur : le poids des mots
 - Passer du réactionnel au relationnel : les techniques les plus efficaces
 - L'approche problème / solution : transformer les reproches en souhaits
- Mieux gérer les émotions : La maîtrise émotionnelle
 - Comprendre ses émotions et celles de ses interlocuteurs
 - Un risque majeur : le coup d'état émotionnel
 - Combattre les pensées toxiques
 - Acquérir des outils de gestion du stress applicables facilement
- S'adapter aux différentes situations difficiles
 - Gérer l'absence d'information
 - Savoir dire non tout en préservant la relation
 - Faire face aux tentatives de déstabilisation
 - Gérer les sanguins, procéduriers, plaintifs et autres négociateurs
 - Faire la différence entre ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas

Date de version du programme : 15.06.2023

SEDEVOL - La solution Formation 7 Rue Henri Ragot ZI de Calouët 22600 LOUDEAC |
02.96.28.03.94 | www.seedevol.com