

Gérer les situations difficiles



CONTENU

Repérer et comprendre les sources du conflit

Identifier le mécanisme et les différentes phases d'un conflit
Connaître les réactions physiologiques
Evaluer et reconnaître son état de stress personnel

Mettre en oeuvre une attitude sereine, maîtriser sa relation

Refuser une contrainte inopportune : savoir dire « non »
Prendre du recul
Adopter un état d'esprit positif
Attitude de communication efficace
Réduire les tensions inutiles par un comportement adapté

Gérer les situations conflictuelles

Identifier la source
Analyser son comportement dans un conflit
Ramener son interlocuteur dans une attitude positive
Désamorcer les blocages
Analyser et mettre à plat le différend

Identifier la stratégie de son interlocuteur

Observer, analyser, comprendre son non-verbal.
Identifier ses intérêts.
Pointer ses motivations.
Comprendre ses bénéfices attendus.

Ramener son interlocuteur dans une attitude de résolution positive

Appréhender le recadrage positif.
Maîtriser le changement de plan.
Utiliser le repositionnement « gagnant-gagnant ».

Analyser et mettre à plat le différend

Identifier les solutions palliatives.
Souligner et formaliser l'accord.
Vérifier la disposition finale de l'interlocuteur.

Conclure et préparer l'avenir

Renforcer la qualité de la relation.
Anticiper les prochains différends.
Construire la base commune du règlement des prochains différends

CONCERNE

Managers et/ou collaborateurs amenés à gérer des situations difficiles.

PREREQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire.

OBJECTIFS

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 difficiles et agir avec sérénité.
Gérer son émotion, son stress et maîtriser les comportements agressifs.

PÉDAGOGIE

Mises en situation pour mettre en évidence les situations pouvant déboucher sur des conflits et construction d'une démarche positive.
Grilles d'auto positionnement

SANCTION DE LA FORMATION

Attestation de compétences

DURÉE

2 jours

PRIX

780 € ht/stagiaire