

Gérer les situations difficiles

Construite à partir de l'expertise de nos consultants, cette formation permet d'acquérir la méthodologie permettant de comprendre les sources de conflit, repérer et gérer les tensions et conflits dans son environnement professionnel.



Objectifs

- Repérer les différents comportements et modes de communication en situation difficile
- Analyser la dynamique conflictuelle sous-jacente aux situations tendues
- Maîtriser son stress

2 jours – 14 heures

Présentiel ou distanciel



Programme

Identifier les différents modes relationnels et les espaces d'antagonisme

- Repérer son propre mode de communication en situation difficile
- Analyser les relations de travail et les situations potentiellement tendues

Analyser les dynamiques conflictuelles sous-jacentes aux situations difficiles

- Définir les termes et les degrés de difficultés
- Repérer les différents comportements en situation difficile

Maîtriser sa communication

- Pratiquer la Communication Non Violente (CNV) : les fondements, les étapes de la Communication Non Violente
- Maîtriser les techniques de désamorçage

Gérer un conflit ouvert

- En tant que partie prenante
- En tant que médiateur

Maîtriser son stress

- Comprendre les mécanismes du stress
- Identifier ses déclencheurs et ses effets sur sa communication
- Apprendre à changer de mode de fonctionnement



Pour qui ?

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant renforcer ses capacités de communication et de la gestion du stress.



Prérequis

Aucun prérequis nécessaire



Les plus

Apports théoriques et méthodologiques
Exercices pratiques
Echange d'expérience
Mises en situation filmées

Nos modalités pédagogiques

Notre signature pédagogique **I.M.P.A.C.T.** sous-tend toutes nos modalités pédagogiques:

- **INSPIRER** l'envie d'apprendre par l'identification des enjeux, des besoins d'apprendre, par la projection sur les bénéfices possibles
- Mettre en **MOUVEMENT** dans l'apprentissage par l'expérimentation (mises en situation, jeux d'expérimentation, cas pratiques,...)
- **PERSONNALISER** l'apprentissage par des modalités variées, par une prise en compte des individualités et des spécificités de contextes professionnels
- Favoriser l'**AUTONOMIE** des participants par des travaux de sous-groupe en autonomie, par des entretiens réflexifs entre participants, par la prise de conscience du « pouvoir agir » individuel
- Travailler en **CO-RESPONSABILITE** tout au long de la formation, en engageant les participants dans la co-construction des apprentissages
- Engager la **TRANSFORMATION** par la définition d'objectifs de progrès, les prises de conscience des possibilités, le challenge de défis post formation

Nos modalités d'évaluation

Avant

Chaque participant est invité à :

- Réaliser son auto - évaluation de connaissances / expériences sur les différents thèmes de la formation
- Définir ses propres objectifs de progrès en lien avec ses pratiques professionnelles

Pendant

Notre approche de l'évaluation formative : une évaluation continue de la progression

A travers notre pédagogie active et pragmatique, nous mettons en œuvre une évaluation continue, intégrée au déroulement de la formation.

En cours de séquence : nos séquences sont structurées en temps forts qui nous permettent de mesurer les évolutions

- Au démarrage, par une activité de sensibilisation, nous faisons émerger le positionnement initial des participants
- Au cœur de la séquence, nous vérifions la compréhension et l'acquisition des contenus abordés au travers d'activités variées : exercices pratiques, mises en situation et quizz...
- En fin de séquence, les participants évaluent leur progression sur le thème en lien avec leur fiche d'auto-évaluation

Cette approche dynamique nous offre une vision précise de la progression de chaque apprenant et nous permet d'ajuster notre démarche pour répondre aux besoins spécifiques de chacun.

En fin de formation :

Le formateur réalise une évaluation des acquis à travers plusieurs activités proposées aux participants :

- Réaliser une synthèse des messages clés de la formation
- Evaluer leur progression en lien avec leurs objectifs de progrès
- Proposer des défis personnels d'expérimentation en lien avec leurs objectifs de progrès
- L'évaluation de la satisfaction des participants s'effectue par le biais d'un questionnaire en ligne

Après

Les participants expérimentent les défis proposés en fin de formation

Des ressources complémentaires seront proposées pour consolider les connaissances et approfondir les notions abordées