FICHE PROGRAMME

FORMATION (réf. SEC04P)

CONSEILS FORMATIONS

Gestion des situations difficiles

Description du service :

Acquérir des repères concrets pour anticiper et traiter les échanges délicats au travail.

Objectifs :

- Repérer les signes qui annoncent une crise relationnelle.
- Comprendre son propre rôle dans l'évolution d'un différend.
- Construire une réponse ferme, claire et apaisante.

Contenu :

Sources des difficultés

- Identifier déclencheurs, profils d'interlocuteurs et réactions personnelles.
- Repérer les différentes sources d'un conflit.
- **V**isualiser les sources d'un conflit en face à face.

Évolution d'un conflit

- Comprendre les étapes de la tension et les attentes de chaque partie.
- Repérer les étapes d'un conflit et son fonctionnement.
- **E**xplorer la position et les mécanismes de chacun dans un contexte de conflit.

Demandes délicates

- Écouter, questionner, reformuler puis argumenter face aux objections.
- Faire face aux agressions : agir sur son contrôle émotionnel.
- Mettre en pratique l'assertivité et la dynamique de confrontation.

www.mdconseil-formation.com / 06 68 58 73 28
marc.duvollet@mdconseil-formation.com

CONSEILS FORMATIONS

Relation durable

- **E**xprimer ses idées avec bienveillance et fixer des règles de conduite.
- Capitaliser sur le principe de la communication bienveillante.
- Apprendre à exprimer ses idées et accepter la critique pour développer une relation positive.

Spécificités du téléphone

- Adapter les techniques d'apaisement aux échanges à distance.
- Les 12 techniques de la gestion des agressions au téléphone.
- L'application des méthodes acquises aux particularités du téléphone.

Mise en pratique et retour

- Travailler une situation proche du terrain des participants.
- Comparer plusieurs réponses et observer leurs effets dans un échange ou un incident.
- Construire des réflexes adaptés à son contexte professionnel.

Public cible :

- Collaborateurs confrontés à des situations professionnelles difficiles

Prérequis :

Aucun prérequis

Modalités pédagogiques :

Apports théoriques et pratiques, échanges et exercices adaptés au sujet.

Validation :

Auto-évaluation préalable et évaluation des acquis en fin de formation.

Durée de la formation :

2 jours



2 200 €



SUR SITE CLIENT