



Gestion des situations difficiles

Référence :
CDV.02

Durée conseillée :

2 jours

Tarif en inter-entreprise :

1300 € HT / personne

Tarif en intra-entreprise :

1475 € HT/ jour / groupe

<https://www.cnfce.com/formation-gestion-des-situations-difficiles>

Formation gérer les situations difficiles : comprendre le processus d'un conflit et le gérer efficacement

Ce stage de formation à la **gestion des situations difficiles** vous permettra de comprendre l'origine d'un conflit, d'identifier les messages ou attitudes qui l'engendrent ou l'alimentent ou d'appréhender une communication adaptée à une **situation conflictuelle**. Gérer des situations ou des **personnalités difficiles au travail** seront des éléments auxquels vous saurez faire face efficacement. Dispensée en inter entreprise ou en intra entreprise, cette formation sur les situations conflictuelles peut être adaptée à vos attentes ou au contexte de votre entreprise.

Ce programme de formation peut être complété par un module sur la [gestion des l'agressivité et de la violence](#).

Objectifs pédagogiques

- Gérer les conflits de façon pragmatique en maîtrisant son fonctionnement
- Anticiper, prévenir et limiter les conflits interne ou externe en assurant une communication efficace
- Repérer les signes avant-coureurs des crises afin d'adapter votre comportement
- Répondre avec efficacité aux situations conflictuelles et apaiser les tensions

Programme

Introduction à la gestion des situations difficiles au travail

- Identifier les différentes sources d'un conflit
 - Visualiser les sources d'un conflit en face à face
 - Visualiser les sources d'un conflit au téléphone
- Autodiagnostic de la personnalité
 - Identifier les difficultés rencontrées
 - Appréhender sa capacité à gérer les conflits
 - Faire le point sur son positionnement face à une situation conflictuelle

Comprendre les situations conflictuelles pour mieux les gérer dans un cadre professionnel

- Identifier les étapes d'un conflit et son fonctionnement
- Comprendre la position et les mécanismes de chacun dans un contexte de conflit
- Repérer ses propres attitudes ou (ré)actions génératrices de conflits
- Appréhender la typologie des interlocuteurs
- Valeurs, conditions et vécu de chaque individu sur les situations difficiles

Traiter les demandes délicates en face à face - gérer les personnalités difficiles

- Faire face aux agressions : agir sur son contrôle émotionnel
- Maîtriser l'assertivité et la dynamique de confrontation
- Développer son attitude d'écoute dit écoute active
- Poser les bonnes questions
- Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation)
- Choisir ses arguments (quel type d'argument pour quelle réponse)
- Répondre aux objections (les différentes méthodes de réfutation)
- Construire une réponse malgré les impératifs dictés par son interlocuteur

Développer une relation sereine et positive sur la durée

- Capitaliser sur le principe de la communication bienveillante
- Savoir exprimer ses idées et accepter la critique pour développer une relation positive
- Mettre en place des règles de bonne conduite

FOCUS : Les techniques particulières de la gestion des conflits au téléphone

- Les 12 techniques de la gestion des agressions au téléphone

- L'application des méthodes acquises aux particularités du téléphone

Programme daté du 31/03/2020

Public & prérequis

Public cible

Tous les collaborateurs de l'entreprise souhaitant être formés à la gestion des situations difficiles

Pré-requis

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation gestion des situations difficiles

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et pratiques
- Réflexions de groupe guidées par l'animateur
- Questionnaires-tests avec autocorrection
- Mise en situation, à partir du quotidien des participants, filmées et analysées
- Support de cours **formation gestion des situations difficiles**

Évaluation des acquis en fin de formation

Dates et lieux

Date de début	Date de fin	Lieu de formation
01-07-2021	02-07-2021	LILLE
19-07-2021	20-07-2021	PARIS
07-09-2021	08-09-2021	LYON
16-09-2021	17-09-2021	BORDEAUX

29-09-2021	30-09-2021	CLASSE VIRTUELLE
20-10-2021	21-10-2021	LYON
08-11-2021	09-11-2021	PARIS
25-11-2021	26-11-2021	LILLE
06-12-2021	07-12-2021	CLASSE VIRTUELLE
22-12-2021	23-12-2021	BORDEAUX

