

ANTICIPER ET GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

Public :	Toute personne souhaitant se familiariser avec la culture digitale et les nouveaux outils numériques. Eligible au CPF
Prérequis :	Aucun
Durée :	3 jours (21 heures)
Objectifs :	A l'issue de la formation, le participant est capable de : Analyser les situations, de qualifier la nature du conflit Maintenir le dialogue afin de désamorcer au mieux la situation Adapter son comportement en s'appropriant des techniques de communication adaptées aux situations difficiles rencontrées Accepter et gérer ses émotions face à ces relations conflictuelles, prendre du recul

Programme :

Rappel

- Rôle du personnel de proximité
- Typologie de l'incivilité, agressions verbales et comportement difficiles

Connaître les manifestations d'un conflit

- Définitions
- Comprendre les étapes d'un conflit
- Comprendre ce qui engendre le conflit
- Repérer les signes d'agressivité
- Exercice pratique

Comprendre son fonctionnement intérieur

- Le filtre de perception et son influence sur les relations
- Découvrir les conséquences du mental et des émotions sur le relationnel

Comprendre son rôle dans le relationnel

- Déterminer sa réaction privilégiée pendant un conflit
- Examiner sa part de responsabilité dans la relation à l'autre
- Positiver son regard

Intégrer des outils pour mieux gérer son stress dans les relations sous tension

- Gérer ses émotions et ses pensées
- Pratiquer l’affirmation de soi et l’empathie
- Pratique d’exercices d’ancrage et de restauration de sa confiance

Gérer concrètement un conflit

- Gérer les émotions et les risques liés à une situation conflictuelle
- Garder son calme face au mécontentement
- Adapter sa posture physique, sa communication verbale et non verbale
- Clarifier la situation et se positionner
- Prendre du recul par rapport à une situation difficile
- Convenir d’une entente satisfaisante pour chacun

Echanges sur des situations conflictuelles

- Exposés de situations personnelles vécues
- Partage d’outils et de solutions utilisées

Méthode pédagogique :

Transmission des apports théoriques par des exposés et des exercices.

Découverte des enseignements par le questionnement et les échanges avec et entre les participants.

Modalités d'inscription :

L’inscription est validée par un entretien téléphonique ou physique.

Modalités d'évaluation :

Le participant doit s’auto-évaluer au début et à la fin de la formation. Cette auto-évaluation est complétée par un questionnaire de fin de formation pour évaluer les compétences acquises durant de la formation et un questionnaire de satisfaction.