

Gérer les situations difficiles

Une meilleure compréhension des relations humaines permet de mieux valoriser ses relations professionnelles par une plus grande confiance partagée et tend ainsi vers une meilleure efficacité.

- Formation Inter / Intra
- Durée : 2 jours (14 heures)

- **Public concerné :**

Cadres, managers de proximité, collaborateurs qui ont besoin de gérer les tensions émotionnelles dans leur activité professionnelle.

- **Prérequis :**

Aucun.

- **Objectifs de la formation :**

- Renforcer son équilibre émotionnel,
- Mieux se connaître pour mieux interagir,
- Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle,
- Développer la confiance en soi pour une meilleure relation,
- Mieux gérer les tensions et les conflits,
- Anticiper, comprendre et désamorcer les situations difficiles.

- **Programme :**

1^{ère} demi-journée : Porter un regard nouveau sur ses émotions

- Se centrer sur les valeurs fondamentales de sa fonction,
- Verbaliser ses représentations de la situation actuelle et prendre conscience de ses réactions émotionnelles,
- Comprendre les principales causes et éléments déclencheurs de situations difficiles,
- Accepter et exploiter le partage des représentations comme un axe de progrès,

2^{ème} demi-journée : Mieux se connaître pour mieux interagir

- Apprendre à mieux se connaître pour traiter plus efficacement avec les autres,
- Valoriser ses qualités et l'image de soi,
- Développer la confiance en soi (estime de soi et affirmation de soi),
- Prendre de la hauteur pour assumer ses propres mécanismes de défense et accepter ses émotions,
- Adopter une attitude d'ouverture pour instaurer la confiance mutuelle.

3^{ème} demi-journée : Adopter des comportements efficaces pour limiter les situations difficiles

- Comprendre les enjeux et s'appropriier les outils de communication non verbale, verbale et para verbale,
- Identifier les « jeux psychologiques » pour les désamorcer et éviter de les reproduire,
- Penser positif et adopter la bonne posture,
- Exprimer et partager son ressenti émotionnel,

4^{ème} demi-journée : Sortir des conflits par la régulation

- Apporter des solutions fondées sur la sécurité, le respect mutuel et le consensus,
- Mettre en place un processus de régulation à l'aide de l'outil DESC,
- Mettre en place un processus de régulation à l'aide de la CNV®,
- Construire son plan d'actions individuel.

Méthodes pédagogiques :

- Méthode photolangage® pour favoriser une expression personnelle et un espace d'écoute active,
- Autodiagnostic, analyse de situations vécues et débats,
- Départage des représentations,
- Apports théoriques,
- Mises en situations et exercices pratiques et ludiques.

Modalités d'évaluation :

Un questionnaire de satisfaction sera proposé à l'issue de la formation qui permettra d'établir un bilan des acquis et des propositions d'apports futurs.

Attestation de stage :

Chaque participant recevra une attestation individuelle sur laquelle seront précisés : le titre, la durée et les dates de l'action de formation ou d'accompagnement.

- **Calendrier et horaires :**

Horaires : 9h00-12h30 / 13h30-17h00

INTER - Sessions planifiées en 2018 :

- 28/29 mai 2018
- 24/25 septembre 2018
- 06/07 décembre 2018

INTRA - Sessions planifiables sur demande.

- **Lieu :**

Idéalement dans une salle permettant l'aménagement d'un espace sans table et garantissant la confidentialité des échanges. Un lieu extérieur à l'environnement de travail habituel est fortement recommandé.

- **Intervenant :**

Frank DUCOMMUN est consultant senior et coach certifié. Cadre opérationnel en GSA et GSS pendant 18 ans, et fort d'une expérience en formation de 7 ans, Frank est un expert reconnu dans son métier.

Ses qualités sont : Son ouverture d'esprit, son écoute et son analyse, ses capacités d'adaptation, son esprit d'équipe, son engagement, son respect, sa rigueur.

- **Conseil et formation sur mesure :**

Découvrez nos solutions adaptées à la mesure de vos attentes. Notre expert se tient à votre disposition pour analyser vos besoins et vous conseiller.