

# GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

Affirmez-vous, apaisez les tensions, gérez vos émotions !

## OBJECTIFS :

- Maîtriser les mécanismes de la relation
- Gérer ses émotions pour répondre de façon adaptée aux situations et prendre du recul
- Acquérir les bonnes méthodes pour réagir et s'affirmer face aux comportements difficiles
- Apprendre à désamorcer des situations difficiles et résoudre des conflits

## COMPETENCES VISEES :

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- S'affirmer face aux comportements difficiles,
- Désamorcer des situations difficiles et résoudre des conflits,
- Gérer ses émotions et prendre du recul.

## PUBLIC :

- Salariés, non-salariés ou demandeurs ; emploi qui souhaitent développer leur communication verbale et non verbale en situation de communication délicates

## PRE REQUIS :

Sans prérequis.

## OUTILS ET METHODES MOBILISES :

- Méthode active et participative.
- Méthode originale, qui allie différents outils de travail sur ses ressentis, sa représentation des situations, son positionnement et de nombreuses simulations à partir des situations concrètes vécues par le participant,
- Partages d'expériences et exercices d'intelligence collective
- Mises en situation et études de cas
- Feedback du formateur et du groupe

## DUREE :

**2 jours soit 14 heures**

## DATES DE FORMATION ET DELAIS D'ACCES :

Prendre contact directement avec l'ASCAPE pour les prochaines sessions.

## MODALITES D'ACCES :

- Présentiel,
- Groupe de 3 à 8 participants.

## LIEU DE REALISATION / ACCESSIBILITE :

ASCAPE ANGERS  
Espace Frédéric Mistral  
4 Allée des Baladins – 49000 ANGERS

Formation accessible aux personnes à mobilité réduite et ouverte aux autres situations de handicap, nous contacter au préalable pour une étude personnalisée.

Selon la demande, possibilité de réaliser la formation sur un autre lieu géographique.

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT D'UN CONFLIT OU D'UNE SITUATION CONFLICTUELLE

- Reconnaissance des critères et des valeurs de son interlocuteur
- La compréhension d'un message : les différences de perception
- Identification des faits et opinions, les dangers de l'interprétation

### IDENTIFIER L'IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION NON VERBALE/ PARA VERBALE

- Reconnaissance et impact de sa propre communication verbale et non verbale
- Décryptage des attitudes et des comportements qui favorisent un échange constructif

### GERER SES EMOTIONS POUR REpondre AVEC CALME

- Les manifestations liées aux émotions
- Les trois phases du stress
- Exercices et outils pour favoriser une meilleure adaptation et une meilleure récupération
- Comment se ressourcer pour ne pas cumuler le stress au quotidien

### DEVELOPPER UN COMPORTEMENT ASSERTIF

- Les attitudes génératrices de conflits : identifier les points de rupture
- Les quatre attitudes : attaque, fuite, manipulation, assertivité
- Comment traiter un échange difficile avec calme et fermeté
- Les limites à poser

### ASSURER UNE COMMUNICATION EFFICACE

- Rappel sur l'écoute professionnelle
- La formulation positive pour favoriser la coopération
- Comment recadrer tout en étant à l'écoute
- Synthèse et reformulation avant de prendre congé pour s'assurer de la bonne compréhension

## COUT DE LA FORMATION :

- Cout inter-entreprises : 910 € par participant
- Cout intra-entreprise 2310 €

Organisme non assujetti à la TVA – Article 261-4a du CGI

## MODALITES DE FINANCEMENT POSSIBLES :

- Le plan d'aide de développement des compétences (OPCO),
- Un financement entreprise,
- En autofinancement.

Pour plus d'information, vous pouvez prendre contact avec l'ASCAPE.

## MODALITES D'EVALUATION :

L'acquisition des compétences se fera tout au long de la formation. La formation fera l'objet d'une autoévaluation au début et à la fin de la formation et d'une évaluation par le formateur à l'issue de la formation.

Un certificat de réalisation sera remis au participant à l'issue de la formation. Cette formation ne fait pas l'objet d'un titre ou un diplôme.

3 mois après la fin de la formation, un questionnaire de satisfaction stagiaire sera adressé à chaque participant.

## INTERVENANTS :

**Laurence BRUNEL** : Formatrice en communication depuis 2001 et spécialisée en techniques théâtrales, elle accompagne des femmes et des hommes de tous les secteurs d'activité à gagner en aisance, à s'affirmer dans les relations professionnelles et à savoir être authentique pour mieux communiquer.

Ses domaines d'intervention sont : la prise de parole en public, la gestion des émotions, la gestion des conflits, la confiance et l'affirmation de soi.

## NOUS CONTACTER :

02 41 60 43 20  
[www.ascap49.org](http://www.ascap49.org)



[contact@ascap49.fr](mailto:contact@ascap49.fr)

