

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 : 900 € par participant
- Cout intra-entreprise 2 700 €

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.ascape49.org

contact@ascape49.fr

