

BRETAGNE

Axe 3 : Ressources humaines - management

Parcours de formation modulaire management et relations humaines module 7 : Savoir gérer les situations difficiles

Contexte

Les instances de l'ANFH Bretagne souhaitent reconduire une formation permettant de concourir à la professionnalisation des encadrants. A cet effet, ils ont décidé de décliner la formation mise en oeuvre en région Limousin en proposant un dispositif modulaire qui comprend 8 modules.

L'objectif de cette action de formation est d'apporter aux encadrants les connaissances et outils nécessaires en matière de management et de relations humaines pour leur permettre d'assurer au mieux leurs fonctions d'encadrant dans un souci constant de promotion de la qualité de vie au travail (management bienveillant, management des compétences individuelles et collectives ...)

Objectifs

- Diagnostiquer les différents types de conflits
- Intervenir dans la résolution des conflits
- Manager et gérer les personnalités et les situations difficiles
- Savoir gérer son stress, ses émotions
- Savoir négocier et prendre des décisions
- Connaître les différents types de négociation
- Connaître la méthodologie d'une négociation réussie.

Renseignements complémentaires

Coût pédagogique : 375,00 € par stagiaire sur la base de 8 personnes.

Clôture des inscriptions : vendredi 19 juin 2020

Contact : Marie-Noëlle FRINAULT

Conseillère formation

02 99 35 28 64

mn.frinault@anfh.fr

<https://www.anfh.fr/les-offres-de-formation/AWpKBwVu7ONEMTV3-N14>

Programme

JOUR 1

I- Acquérir une méthodologie pour améliorer l'écoute et la compréhension de l'interlocuteur **

- L'empathie - le non-verbal - la mise en confiance
- L'écoute active - la maîtrise de l'entretien - la prise de congé de l'interlocuteur
- Les objections - techniques de traitement

II- Identifier les techniques permettant de faire face à des situations conflictuelles et à l'agressivité de certaines personnes

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité
- Prévenir les conflits par la communication non violente
- Identifier les situations pouvant devenir conflictuelles
- Faire émerger les causes et les raisons du conflit et les analyser
- Veiller à comprendre les réactions et/ou les comportements d'autrui

JOUR 2

III- Se maîtriser et maîtriser les situations délicates

Percevoir l'agressivité d'une personne comme une opportunité de valorisation de sa structure

- Trouver et proposer les solutions ajustées à la demande de l'interlocuteur
- Affirmer sa posture et rester soi-même
- Valoriser son offre de solutions ou savoir formuler un refus
- Valider l'accord dans les relations interpersonnelles
- Renouer la confiance
- Rassurer

IV- S'entraîner au moyen de techniques de gestion de l'agressivité

Savoir réagir face aux comportements agressifs et manipulateurs

- Techniques de communication appropriées
- Contrôle de l'émotivité
- Gestion du stress

- Acquisition de techniques à développer :

Incivilités et nouvelles technologies

Savoir quoi éviter (paroles blessantes)

Gérer son sang froid

Créer des connections (en cas de dialogues de sourds)

Comment réagir et éviter de répondre du tac au tac

Public

Tout personnel d'encadrement quel que soit son secteur d'activité

Exercice

2020

Code de formation

AFC 11M7

Nature

AFC

Organisé par

CADRES EN MISSION

Durée

14 heures

Typologie

Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences

Date et lieu

GROUPE 1

Du 5 octobre au 6 octobre 2020

RENNES