

Sensibilisation « Gestions des Situations difficiles »

Durée : 30 minutes par groupe

La sensibilisation permet de tenter de désamorcer un conflit potentiel en vue d'un échange constructif.

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Profil du stagiaire

- Toute personne de l'entreprise.

Prérequis

- Aucun

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Être en mesure de transformer un conflit potentiel en échange constructif .

CONTENU (PROGRESSION PEDAGOGIQUE)

- Présentation de la formation : participants et attentes, objectifs, programme et organisation.

Comprendre l'origine des tensions

- Le mécanisme du conflit : De l'implicite à l'explosion (pyramide du conflit)
- Les biais de perception : Pourquoi deux personnes vivent une même situation différemment
- L'impact du stress : Comment la fatigue et l'urgence altèrent notre manière de communiquer.

Outils de communication apaisée

- L'écoute active : Savoir entendre les besoins derrière les reproches.
- La méthode DESC : (Décrire, Exprimer, Spécifier, Conclure) pour formuler une critique sans braquer l'autre.

Désamorcer et sortir de l'impasse

- La régulation émotionnelle : Reprendre son calme avant de répondre (technique de la pause)
- L'art du compromis : Passer du « qui a tort ? » au « comment on avance »
- Le rôle du tiers : Savoir quand et comment solliciter un médiateur, un manager ou le CSE.

ORGANISATION

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Support projeté, vidéos, photos ou témoignages.

Dispositif de suivi de l'exécution de la formation

- À l'issue du stage, un compte-rendu sera édité et transmis.

Tarif : sur devis

Délai accès : en fonction des disponibilités

Modalités d'accès : L'accès à nos formations intra-entreprise est réservé aux professionnels.

Accessibilité : Nos formations peuvent être adaptées à certaines situations de handicap, contactez-nous pour étudier les aménagements nécessaires.