

OBJECTIFS :

- Déterminer l'origine du conflit et acquérir des outils de communication positifs et efficaces
- Décoder et anticiper les personnalités difficiles et les situations annonciatrices de tensions
- Reconnaître les limites des situations dangereuses pour agir en sécurité
- Gérer son émotivité, son stress et maîtriser les comportements inacceptables

PUBLIC CIBLÉ :

Managers hiérarchiques et managers transversaux, cadres de santé
Groupe de 1 à 10 participants maximum

DURÉE : 2 jours (14 heures)

PROGRAMME :

Identifier les personnalités difficiles dans son entourage

- Détecter et gérer 10 profils compliqués
- Personnalité difficile : savoir faire la différence entre agressivité et pathologie
- Définir les limites du management
- Quelles aides extérieures pour les cas extrêmes

Savoir désamorcer un conflit face à un individu difficile

- Maîtriser sa communication verbale et non verbale
- Amener l'autre à s'exprimer et accueillir positivement non-dits et tensions
- Conclure et trouver un accord
- Se positionner avec assertivité

Gérer son propre stress et ses tensions au quotidien

- Savoir repérer ses propres signes avant-coureurs de stress
- Connaître ses propres limites pour mieux se préserver
- Gérer son angoisse, son stress et mal-être générés par les situations difficiles
- Travailler la distanciation par rapport aux situations difficiles

Mener des entretiens de recadrage

- L'entretien factuel et orienté solution
- Pratiquer la reformulation durant l'entretien
- Impliquer le collaborateur dans la recherche de solution

Situations extrêmes : agir rapidement et efficacement

- Intervenir rapidement face à une situation de crise
- Réagir de façon adaptée face à un groupe et face à un individu
- Connaître ses limites et les limites d'un conflit pour ne pas prendre de risques inutiles

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Accompagnement personnalisé type coaching associé à un support académique, des mises en situation et jeux de rôle, test et grilles d'analyse permettant une meilleure connaissance de soi en tant que manager

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Déterminer l'origine du conflit et acquérir des outils de communication positifs et efficaces
- Décoder et anticiper les personnalités difficiles et les situations annonciatrices de tensions
- Reconnaître les limites des situations dangereuses pour agir en sécurité
- Gérer son émotion, son stress et maîtriser les comportements inacceptables

DURÉE :

2 jours (14 heures)

FORMATION EN DISTANCIEL OU EN PRÉSENTIEL (Formation non certifiante)

PROGRAMME :

Voir le programme détaillé en annexe

PRÉ-REQUIS :

Aucun

TARIF :

2000€ Net de TVA + frais de transport éventuels

PUBLIC CIBLÉ :

Managers hiérarchiques et managers transversaux, cadres de santé
Groupe de 1 à 10 participants maximum

SUIVI PÉDAGOGIQUE:

Questionnaire d'identification des besoins, questionnaire de préformation, feuille de présence, recueil des attentes des participants en début de formation, formulaire d'évaluation en fin de formation, compte-rendu rédigé du formateur, évaluation de formation 3 mois plus tard

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Accompagnement personnalisé type coaching associé à un support académique, mises en situation et jeux de rôle, test et grilles d'analyse permettant une meilleure connaissance de soi en tant que manager
Carnet de route, ressources documentaires, questionnaire de personnalité, exercices narratifs, exercices progressifs

PROFIL DE L'INTERVENANTE :

Formatrice, coach certifiée IAE de Bordeaux et médiatrice professionnelle diplômée de l'École Professionnelle de la Médiation et de la Négociation de Bordeaux

DOCUMENTS REMIS AUX STAGIAIRES :

Support de formation et résultats de questionnaires de positionnement