

## Gestion des situations difficiles

SAVOIR GERER LES SITUATIONS DIFFICILES, les éviter et garder des relations professionnelles saines apparait primordial dans la vie professionnelle.

Que ce soit avec les collaborateurs, les partenaires et les clients/patients ou encore les fournisseurs, les facteurs à l'origine des tensions peuvent être multiples.

En comprendre la source, identifier le type de conflit et savoir adapter son comportement constituent les bases de la gestion des insatisfactions et des conflits.

### Objectifs de la formation :

Savoir identifier les prémices de conflits et d'insatisfactions  
Apprendre les techniques d'entretien et de communication verbale et non-verbale essentielles à la gestion de conflits  
Savoir se mettre en situation d'écoute et adapter la posture  
Détenir les clés de la prévention des conflits

### Objectifs pédagogiques :

- identifier les prémices de conflits et d'insatisfaction
- Apprendre les techniques d'entretien et de communication essentielle à la gestion des conflits
- Savoir se mettre en situation d'écoute et adapter sa posture
- Détenir les clés de la prévention des conflits

### Prérequis :

Aucun prérequis

### Durée et horaires :

1 journée soit 7h soit de 9h00-12h30 / 13h30-17h00

### Moyens pédagogiques et méthodes utilisées :

Formation action ; Ludo pédagogie ; fiches pratiques ; Méthode active et participative ; Apports théoriques

### Public :

Professionnels Libéraux et leurs salariés

### Contenu de la formation :

*Matin (09h00-13h00)*

### **Repérer les sources de conflit et déterminer son profil de communicant**

#### **ATELIER PRATIQUE : Identifier son positionnement en situation de conflit**

Apprendre à repérer les facteurs générateurs d'insatisfaction et de conflits  
Comprendre les mécanismes du conflit

#### **ATELIER PRATIQUE : Découvrir son profil de communicant**

*Après-midi (14h00 - 17h00)*

#### **Désamorcer et prévenir les conflits**

Apprendre des techniques simples de communication verbale et non verbale

#### **MISE EN SITUATION : S'entraîner aux techniques de communication**

Détenir les outils et techniques permettant d'anticiper et prévenir les conflits

#### Modalités d'évaluation :

A la fin de chaque journée, un questionnaire à choix multiple individuel OU un atelier pratique permet de vérifier l'acquisition correcte des compétences ainsi que les mini jeux de rôles et mises en application réalisées tout au long de la journée.

#### Intervenant :

Coralie CHAILLOL ou Cécile DEVALLAND, Psychologue du travail – Dirigeantes associées – SARL EMOTIONS

#### Modalités et délais d'accès :

La pré-inscription se réalise sur notre site web.

L'inscription est validée à réception des pièces complémentaires demandées.

Un e-mail est envoyé afin de confirmer la formation accompagnée du livret d'accueil apprenant, les CGV et le règlement intérieur (disponibles en téléchargement sur notre site web)

#### Tarifs

L'ORIFF-PL s'occupe de la demande de prise en charge auprès du FIF-PL. Vous devez seulement suivre la procédure d'inscription.

**2 jours** par année civile, pris en charge par le FIF-PL, si le code APE de votre activité relève de ce fonds de formation.

#### Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez vous renseigner sur les conditions d'accès à notre formation auprès du référent handicap, Madame Kristel Malléjac.

#### Contact

Pôle Formation de l'ORIFF-PL  
285, rue Alfred Nobel



INFORMATION - FORMATION - FORMALITÉS

34000-MONTPELLIER

04.67.69.75.14

[formation@oriffplr.com](mailto:formation@oriffplr.com)