

# Gestion des situations difficiles

## Objectifs de la formation

- Repérer les situations potentiellement sources de difficultés
- Trouver le bon positionnement pour y faire face
- Maîtriser les moyens et méthodes pour mieux communiquer
- Gérer son trac et ses émotions
- Faire face aux tentatives de déstabilisation
- Sortir de situations conflictuelles

## Equipe pédagogique

Formateur expert en management, communication, efficacité professionnelle, service et relation client

## Moyens pédagogique et techniques

- L'approche utilisée mobilise la pédagogie des couleurs®. Elle est active et participative : elle alterne phases de découverte par les participants, apports de l'animateur et appropriation par l'entraînement. Un questionnaire vous sera adressé avant votre entrée en formation
- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Mise en situation
- Quiz en salle

## Dispositif

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

### PUBLIC

Managers

### PRÉREQUIS

Être manager

### DURÉE

14 heures soit 2 jours

### TARIF

2 960 € HT pour un groupe de 10 personnes.  
Nous consulter pour un devis personnalisé

### LIEU

Intra-entreprise

### MODALITÉS

Sur demande

---

**Pour les personnes en situation de handicap**, nous mettrons tout en œuvre (si la formation est adaptée) pour vous accueillir ou pour vous réorienter. Vous pouvez contacter notre référente handicap, au 02.96.28.03.94 ou par mail [contact@seedevol.com](mailto:contact@seedevol.com).

## Contenu de la formation

- Se positionner face aux situations difficiles
  - Typologies des situations difficiles : mieux les connaître pour mieux y répondre !
  - Identifier sa manière préférentielle de communiquer lors d'une situation difficile
  - Les différents types de réactions : passive, agressive ou manipulatrice
  - Conséquences et origines des différents comportements
- Rester assertif lors des situations difficiles : La maîtrise relationnelle
  - Éviter les phrases barbelées
  - Les dérapages de la communication non-verbale
  - Adapter sa communication à son interlocuteur : le poids des mots
  - Passer du réactionnel au relationnel : les techniques les plus efficaces
  - L'approche problème / solution : transformer les reproches en souhaits
- Mieux gérer les émotions : La maîtrise émotionnelle
  - Comprendre ses émotions et celles de ses interlocuteurs
  - Un risque majeur : le coup d'état émotionnel
  - Combattre les pensées toxiques
  - Acquérir des outils de gestion du stress applicables facilement
- S'adapter aux différentes situations difficiles
  - Gérer l'absence d'information
  - Savoir dire non tout en préservant la relation
  - Faire face aux tentatives de déstabilisation
  - Gérer les sanguins, procéduriers, plaintifs et autres négociateurs
  - Faire la différence entre ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas

**Date de version du programme : 15.06.2023**

**SEDEVOL** - La solution Formation 7 Rue Henri Ragot ZI de Calouët 22600 LOUDEAC |  
02.96.28.03.94 | [www.seedevol.com](http://www.seedevol.com)