

# ANTICIPER LES SITUATIONS DIFFICILES

## Objectifs de la formation

Savoir repérer les situations difficiles et les anticiper  
Être à même de gérer ses réactions et celles de ses collaborateurs  
Trouver des solutions constructives

## Niveau requis / Public visé

**Prérequis :** Aucun

**Public visé :**

Managers, chef d'équipe, responsables de service, chef de projet et toute personne amenée à travailler en équipe.

## Programme

### Repérer et définir les caractéristiques d'une situation difficile

Identifier et caractériser une situation difficile  
Comprendre comment une situation peut devenir difficile  
Comment se préparer à la gestion de la situation

### Anticiper les réactions de ses collaborateurs

Prévenir les comportements inhabituels face aux situations difficiles  
Analyser les types de comportements en période de crise, de transition, d'incertitude, de stress

### Gérer ses réactions, mieux se connaître et être plus serein

Repérer nos réactions inefficaces  
Adapter son comportement : maîtriser ses émotions et savoir s'affirmer  
Trouver les attitudes adaptées suivant le type de situations rencontrées (formuler une demande, négocier, évaluer, dire non...)  
Changer de regard sur les situations déstabilisantes

### Comprendre et gérer les personnes difficiles

Établir une relation d'écoute et de confiance  
Distinguer le factuel de l'affectif  
Faire face à l'agressivité sans perdre sa sérénité  
Savoir transformer une critique négative en un feed-back constructif  
Choisir l'attitude adaptée dans les situations : Écoute, canalisation, affirmation de soi

## Imaginer une solution et favoriser la sortie des situations difficiles

Pouvoir dépasser les obstacles imprévus

Analyser les situations et les résoudre

### **Moyens pédagogiques**

#### Formateur

Coach & formateur diplômé, Maître praticien en PNL certifié

#### Méthode

Des apports théoriques, didactiques appuyés par des exercices pratiques et des mises en situation.

Support de cours remis à chaque participant

#### Moyens pédagogiques

Supports d'animation pédagogique standardisés, utilisés en vidéo-projection. Installations en centre de formation : salle de cours, tables, chaises, mur clair pour la projection, tableau papier ou effaçable. En cas de formation intra-entreprise, des installations équivalentes doivent être mises à disposition par l'employeur des stagiaires.

#### Moyens techniques

Ordinateurs, Wifi, imprimante multifonctions, vidéoprojecteur, Ecran, PaperBoard, support de formation

#### Moyens d'évaluation

Le formateur évalue les acquis du stagiaire (savoirs et savoir-faire) au moyen de questionnement oral et reformulations des apprenants. ? Une attestation de fin de formation est remise au stagiaire à l'issue de la formation, précisant si les objectifs sont atteints ou non, ou en cours d'acquisition.

#### Moyens d'encadrement

CONTROL C Formation est déclaré à la DIRECCTE - La Déclaration d'Activité est enregistrée sous le n° 93.13.14231.13 auprès du Préfet de Région de Provence-Alpes-Côte d'Azur. CONTROL C Formation dispose d'un Service relations Clients, d'un Service Administratif, d'un Service Qualité et d'une équipe pluridisciplinaire de formateurs.

IntraEntreprise

### **Durée**

2j (14h)

Repas non inclus (repas inclus sur demande). Nombreux restaurants au pied de notre centre de formation