Gérer les conflits et les situations difficiles

DURÉE
Présentiel : 1 jour (7h00)
Distanciel : 2 demi-journées (7h00)

PRIX 2025
Présentiel / Distanciel : 800 € HT / personne

Tarif TTC calculé en fonction du taux de TVA en vigueur à la date de réalisation de la formation.

DATES ET LIEUX
Consultez les sessions programmées en région

FORMATEUR
Expert RYDGE

NATURE DE L'ACTION
Cette action de formation entre dans le champ d'application de l'article L 6313-1 du Code du Travail

SUIVI DE L'ACTION ET APPRÉCIATION DES RÉSULTATS
Ceux-ci sont effectués conformément à l'article L6353-1 du Code du Travail
Nouveau programme :
- Nombre d'apprenant /an/offre
- Taux de satisfaction apprenant

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de formation

HANDICAP
En cas de situation de handicap ou besoin d'un aménagement spécifique, contactez notre réfèrent handicap qui mettra en œuvre tous les moyens possibles pour vous accueillir dans les meilleures conditions. ebienne@rydge.fr

PUBLIC CONCERNÉ
- Toute personne ayant a un rôle de dirigeant, manager, de médiateur, ou a gérer des conflits au sein d'une entreprise

PRÉREQUIS
- Maitrise du Français
- Métier (cf. Public concerné)

OBJECTIFS
- Identifier les situations difficiles / conflit dans sa dimension interpersonnelle/individuelle
- Distinguer les différentes sources possibles d'une situation difficile ou d'un conflit
- Choisir sa stratégie face à la situation difficile/conflit selon ses enjeux
- Adapter les comportements nécessaires à une démarche constructive et collaborative

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES
- Démarche structurée pour renforcer la compréhension et ancrer durablement les compétences en liant apprentissage théorique et pratique .
- Cas pratiques et mises en situation réalistes pour favoriser une intégration immédiate des acquis.
- Echanges personnalisés, en adaptant les contenus aux besoins spécifiques des participants.
- Supports pédagogiques complets et accessibles pour accompagner l'apprentissage tout au long de la formation.
- Evaluation de la satisfaction et de l'engagement

POUR LE BON DÉROULEMENT DE LA FORMATION EN DISTANCIEL
- Prévoir une connexion Internet à haut débit
- Prévoir un micro et une webcam fonctionnels

PROGRAMME

SOURCES DES SITUATIONS DIFFICILES/CONFLITS
- Différence entre un différent et un affrontement
- Origines les plus fréquentes

MODÈLE DES STRATÉGIES POUR Y FAIRE FACE
- 5 stratégies possibles (modèle de Thomas Killman)
- Comportements à éviter dans une stratégie de collaboration/ compromis
- Comportements à privilégier

MISES EN APPLICATION CONCRÈTES ET LEURS OUTILS ADAPTES
- Dire ce qui ne vas pas de façon constructive
- Canaliser des comportements agressifs
- Traiter des objections
- Répondre aux griefs et savoir utiliser les critiques
- Répondre à une demande impossible
- Prendre l'initiative de passer d'un confit rampant à un conflit ouvert

CONCLUSION
- Plan d'action

MODALITÉS D'EVALUATION
- Questionnaire réalisé en fin de formation pour évaluer les compétences acquises

MODALITÉS D'ACCÈS
- Vous pourrez accéder à la formation après avoir contacté votre conseiller (par ce lien). https://www.formation.rydge.fr/contact
- L'adéquation de la formation et de son contenu à vos besoins sera validée par un questionnaire d'analyse et de positionnement.
- Formation disponible en présentiel et à distance.

DELAI D'ACCÈS
- A partir de la demande d'inscription à la formation, nous planifierons ensemble d'une date de session à votre convenance dans un délai de 3 mois maximum.

https://www.formation.rydge.fr

RYDGE Conseil Paris La Défense - Courbevoie
Expertise Comptable, Gestion Sociale, Conseil

Tour Eqho
2 avenue Gambetta
CS 60055
92400 Courbevoie
Telephone:+33 (0)1 55 68 86 66
Telefax:+33 (0)1 55 68 86 60
Internet: https://www.rydge.fr/

Date de MAJ de l'offre :Mars 2025