

PROGRAMME DE FORMATION SUR MESURE

Gestion des comportements difficiles

Objectifs

Repérer et mieux gérer les comportements difficiles
 Développer des compétences de communication constructive
 Gérer ses propres émotions
 Agir en tant que manager dans la gestion des comportements difficiles
 Expérimenter une démarche collective de résolution & Construire son plan d'action personnel

Programme

Séquence 1 - LES COMPORTEMENTS DIFFICILES Quels sont les indicateurs observables : attitudes, comportements, langage
 Adapter sa posture à son interlocuteur et non le contraire
 Cercle d'influence

Séquence 2 - COMMUNICATION CONSTRUCTIVE Postulats de base : Intention de résolution
 Il y a toujours une raison aux choses ?
 Faire face aux comportements difficiles
 Outils concrets : CNV – Assertivité - Ecoute active – Feedback – l'Approche Systémique
 Mise en pratique d'écoute d'active, de CNV [OSBD]
 Autodiagnostic

Séquence 3 - ET MOI DANS TOUT ÇA Moi face au conflit. Gérer ses propres réactions.

Séquence 4 - AGIR Conduire un entretien de résolution de conflit
 Exercice pratique : Caneva, étape par étape

Séquence 5 - CO-DEVELOPPEMENT Co-construire des solutions
 Mises en situation sur des situations vécues et partagées par le groupe

Les + de la formation
 Les comportements difficiles mieux repérés et compris
 Une communication constructive (CNV, écoute active, feedback) maîtrisée
 Ses propres réactions face au conflit mieux gérées
 Un entretien de résolution de conflit conduit étape par étape
 Des solutions co-construites en intelligence collective
 Un plan d'action personnel concret

Public concerné

Prérequis

Aucun prérequis

Durée

14 heures.

Effectifs maximum

12 stagiaires

Qualification des intervenants

Spécialiste de la communication en entreprise, le management, la gestion des conflits et la prise de parole en public, le formateur est formé aux techniques et outils d'accompagnement de coaching, PNL, systémique, process communication et communication non violente - CNV. En parallèle, pendant 15 ans le formateur est comédien amateur et professeur de théâtre au sein de plusieurs troupes et mobilise son art au profit de son animation en formation.

Moyens pédagogiques et techniques

La méthode est interactive et pragmatique, elle :
 Met les participants en situations professionnelles à partir des problématiques à résoudre et d'études de cas à traiter.
 Fait appel à des exercices de simulation en sous-groupes,
 Identifie les préoccupations individuelles et communes pour favoriser la recherche de solutions à partir de questionnements pertinents,
 Et fournit des outils sous forme de supports pédagogiques opérationnels.
 Plan d'action individuel.

Modalités d'évaluation des acquis

Evaluation des acquis au travers des mises en situation tout au long de la formation

Sanction visée

Attestation de formation

Logistiques	
Matériel nécessaire pour suivre la formation	Bloc notes & stylo
Délais moyens pour accéder à la formation	Formation en intra-entreprise, sur devis. Le parcours d'inscription se déroule en quatre étapes : 1. Demande via le formulaire de catalogue.ebrio.com ou par courriel à formations@ebrio.com 2. Échange de cadrage : contexte, public, adaptation du cas pratique 3. Proposition pédagogique et tarifaire adressée sous 48 heures ouvrées 4. Signature de la convention, puis planification des dates avec vous Délai d'accès. De 2 à 6 semaines entre l'acceptation de la proposition et le premier jour de formation, selon vos disponibilités et celles de l'intervenant. Ce délai peut être raccourci sur demande motivée.

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite :

Ebrio met tout en œuvre pour permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder plus facilement à nos formations et trouver les compensations les plus adaptées à chaque situation. Le détail de notre politique d'accueil et nos engagements sont consultables sur notre page dédiée : [Accessibilité & Handicap](#)

Toute demande peut être adressée à formations@ebrio.com, à l'attention du référent handicap.

Dans le cas d'une formation au sein des locaux de l'entreprise cliente, le registre public d'accessibilité du site s'applique. Le cas échéant, le ou les participants doivent être munis d'un poste informatique adapté au handicap.

Fabienne du TEIL | EBRI00 | f.duteil@ebrio.com

Mobile : 07 82 40 00 59 |  | Suivez-nous sur :  

Management - Soft Skills- RH & Formation - QVT - Digital - Bureautique

