

LA GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

La gestion des situations difficiles est vue à travers la compréhension de la notion de conflit et de sa spirale. Identifier ce qui a mené à une telle situation donne les clés pour pouvoir en sortir.

PRÉREQUIS : AUCUN
CERTIFICATION : NON
ÉQUIVALENCE : NON
DÉBOUCHÉ : NON

OBJECTIFS

- Identifier les situations difficiles
- Adapter son intervention aux situations difficiles
- Gérer la relation conflictuelle

CONTENUS

- Les situations difficiles
- Les outils de gestion des situations difficiles
- Les postures à adopter face aux situations difficiles

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SANCTION DE L'ACTION DE FORMATION

- Questionnaire de satisfaction à chaud
- QCM d'évaluation des connaissances acquises
- Attestation de formation

MOYENS ET SUPPORTS

- Apports théoriques
- Jeux de rôle
- Livret du stagiaire
- Diaporama du déroulé de la formation

DURÉE ET TARIFS

- 7 heures (1 jour)
- 140 € TTC / personne, avec financement (OPCO, FAF)
- 90 € TTC / personne, sans financement
- 75 € TTC / personne, en distanciel
- 810 € TTC / groupe