

Fiche Technique de Formation : Prévenir et Gérer les Situations Difficiles

Objectifs de la Formation

Identifier les situations difficiles et les anticiper.

Développer des compétences pour gérer efficacement les conflits et les crises.

Renforcer la résilience et la capacité à trouver des solutions face aux situations complexes.

Public Cible

Managers, chefs de projet, responsables d'équipe, tous les professionnels confrontés à des situations difficiles dans leur travail.

Prérequis

Aucun prérequis spécifique.

Programme de la Formation

1. Introduction à la Gestion des Situations Difficiles

Comprendre les Situations Difficiles : Définition et typologie des situations difficiles au travail.

Auto-évaluation : Outils pour évaluer sa capacité actuelle à gérer les situations difficiles.

2. Prévention des Situations Difficiles

Identification Précoce : Techniques pour repérer les signes avant-coureurs des conflits et des crises.

Communication Préventive : Stratégies de communication pour prévenir les situations difficiles.

3. Gestion des Conflits

Techniques de Médiation : Apprentissage des techniques de médiation pour résoudre les conflits de manière constructive.

Négociation en Situation de Conflit : Stratégies de négociation pour trouver des solutions gagnant-gagnant.

4. Gestion des Crises

Planification de la Réponse aux Crises : Élaboration de plans d'action pour faire face aux crises.

Techniques de Dé-escalade : Méthodes pour réduire la tension et contrôler les situations de crise.

5. Renforcement de la Résilience

Développement de la Résilience : Techniques pour renforcer la résilience face aux défis et aux situations stressantes.

Gestion des Émotions : Stratégies pour gérer ses émotions et celles des autres dans des situations difficiles.

6. Applications Pratiques

Simulations de Conflits : Jeux de rôle et simulations pour pratiquer la gestion des conflits.

Études de Cas : Analyse de cas réels pour développer des stratégies de gestion des crises.

7. Évaluation Finale