

# Formation Balmont

1 Formatrice - 20 ans d'expertise - 80 thèmes de Formation - 7800 Stagiaires

## Gérer les situations difficiles et sortir des difficultés quotidiennes

### Objectifs

📌 La gestion de conflit commence par la connaissance de soi et son approche comportementale. En effet, il est plus facile d'éviter un conflit que de le désamorcer. En s'appropriant les techniques comportementale, le participant gagne en confiance en lui, réduit ses freins psychologiques et crée des modèles positifs. Les techniques spécifiques à la gestion des conflits sont alors abordées plus sereinement.

- Permettre aux responsables d'aborder des situations difficiles avec plus de sérénité
- Mieux se connaître pour mieux communiquer
- Connaître les tactiques nécessaires pour éviter les pièges de la gestion de conflit.

### Public

Cadre, agent de maîtrise et/ou technicien

### Prérequis

Être déterminé pour s'impliquer personnellement dans la formation, pour s'approprier les techniques et pour en recueillir tous les bienfaits.

### Programme

#### GÉRER LES RELATIONS DE TRAVAIL

- Bâtit de bonnes relations hiérarchiques en 5 étapes
- Bâtit des relations constructives avec son équipe et avec ses collègues. . .
- Comment réduire les conflits
- Comment mener un entretien de recadrage
- Savoir dire "non" avec tact

#### LE PROCESS M.C.E.P.

- Description des 4 profils de personnalité
- Comment adapter son langage et son comportement en fonction des quatre profils MCEP

#### DÉVELOPPER SON ASSERTIVITÉ POUR FAVORISER SON SUCCÈS

- Dépouillement de l'auto-diagnostic
- Définitions de l'assertivité, de l'agressivité et de la fuite
  - La fuite
  - L'attaque
  - L'assertivité
- Comment répondre aux griefs
- Exercices

#### LA GESTION DES CONFLITS

- Auto-diagnostic en matière de gestion de conflit
- Résultats de l'auto-diagnostic
- Quatre études de cas en matière de gestion de conflit
- L'origine et l'analyse des causes
- La nature des conflits
- La forme des conflits



**Durée** : 3 jours (2+1)

(21 heures de formation)

**Tarif** : 2268€ net de taxes

**Dates** : 8 & 9 Nov. + 13 Déc.

2022 - 22 & 23 Fév. + 23

Mars 2023 - 25 & 26 Avril + 6

Jun 2023 - 5 & 6 Sept. + 4

Oct. 2023 - 7 & 8 Nov. + 13

Déc. 2023 ou démarrage

immédiat

**Lieu** : Écully ou à définir

**Code** : DEVPRO1013

**Intervenant** :

Chantal Englebert-Balmont

Tél : 04.78.33.57.59

06.80.05.03.76

Mail: [formation@balmont.net](mailto:formation@balmont.net)



Also in English



# Formation Balmont

1 Formatrice - 20 ans d'expertise - 80 thèmes de Formation - 7800 Stagiaires

## Gérer les situations difficiles et sortir des difficultés quotidiennes

### Programme

#### SEPT ÉTAPES POUR GÉRER LES CONFLITS

##### CONVAINCRE

- La pyramide de Maslow
- Les mots pour convaincre
- Auto-diagnostic de négociateur
- Négocier et gérer un désaccord

##### GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Faire adhérer son équipe à une décision difficile
- Différencier faits, opinions et sentiments
- Pourquoi raisonner avec ses émotions

##### PLAN INDIVIDUEL DE PROGRESSION

### Pédagogie de la formation

En début d'intervention :

- au partage d'expériences
- à l'expression des attentes. L'animateur informe le participant de la partie du programme qui permettra de répondre à son besoin.

Ces attentes font parfois l'objet d'apport additionnel ou d'exercices ad-hoc dans la mesure où le temps imparti le permet.

Les apports théoriques, alternent avec des exercices variés et nombreux. La partie théorique fait l'objet d'un document écrit, sous forme de fiche mémo. Chaque fiche mémo est reproduite dans le classeur du participant. La synthèse de la formation est animée par des transparents visionnés avec le visioprojecteur

Lors de l'envoi de la convocation au participant, un questionnaire lui sera adressé pour connaître ses attentes spécifiques. Celui-ci sera retourné par fax ou e-mail à l'intervenante afin d'ajuster le contenu à ses besoins, et d'augmenter l'intérêt.

Chaque débriefing fait l'objet d'une mise en commun des observations (un point fort pour un axe de progression exprimé), et donne lieu à la production d'un plan de progrès individuel.

Deux journées consécutives permettent :

- une meilleure intégration des modules
- une meilleure disponibilité intellectuelle
- de stimuler la période de réflexion, en soirée, entre deux journées de formation
- d'avoir une meilleure synergie pédagogique.



**Durée** : 3 jours (2+1)

(21 heures de formation)

**Tarif** : 2268€ net de taxes

**Dates** : 8 & 9 Nov. + 13 Déc.

2022 - 22 & 23 Fév. + 23

Mars 2023 - 25 & 26 Avril + 6

Juin 2023 - 5 & 6 Sept. + 4

Oct. 2023 - 7 & 8 Nov. + 13

Déc. 2023 ou démarrage

immédiat

**Lieu** : Écully ou à définir

**Code** : DEVPRO1013

**Intervenant** :

Chantal Englebert-Balmont

Tél : 04.78.33.57.59

06.80.05.03.76

Mail: [formation@balmont.net](mailto:formation@balmont.net)



Also in English



Toutes les actions de formation de Chantal Balmont Conseil répondent parfaitement aux exigences du Décret Qualité DataDock du 30 Juin 2015. Elles sont référencables par l'ensemble des financeurs de la formation professionnelle.



Formation Balmont - 2bis Avenue Duchalay - 69130 Ecully - France.  
Tel.: +33 (0)4.78.33.57.59 - +33 (0)6.80.05.03.76 - E-mail: [formation@balmont.net](mailto:formation@balmont.net)  
Siret: 850 333 410 000 15 - N°Activité: 8469 164 64 69 - DataDock: 0074151