

# Faire Face aux Situations Difficiles

## Objectifs - Conditions

<b>Durée</b>	2 jours
<b>Public</b>	10 Personnes
<b>Objectifs</b>	Développer ses capacités de recul en situations pénibles Savoir traiter les situations difficiles Faciliter les relations en situation professionnelle

**Les personnes sont responsables des relations interpersonnelles dans lesquelles elles se trouvent, donc responsables de sa résolution.**

## Programme

- ☞ **Identifier les situations difficiles**
  - Définir les différentes situations : agressivité, conflit, stress...
  - Détecter les facteurs déclenchant de la situation
  - Identifier les impacts des situations
- ☞ **Quotient Emotionnel**
  - Savoir reconnaître et prendre en charge ses états internes
  - Savoir prendre du recul
  - Accepter ses limites et oser le dire
  - Améliorer sa maîtrise émotionnelle et gérer son stress
- ☞ **S'affirmer face à son interlocuteur**
  - Déterminer et renforcer sa force d'affirmation
  - Se positionner face à l'agression ou au conflit
  - Neutraliser les aspects négatifs relationnels
  - Savoir motiver son équipe
- ☞ **Anticiper et prévenir**
  - Établir un cadre favorable et savoir mettre en confiance
  - Prendre en compte l'autre : respect, tolérance, reconnaissance, considération
  - Construire une qualité relationnelle
- ☞ **Traiter le face à face**
  - Poser des limites et les faits objectifs
  - Recadrer le dialogue
  - Savoir s'affirmer avec sérénité et savoir aider

## Pédagogie

Méthode pédagogique active et apports théoriques, Mise en situation filmée, exercices réels, jeux de communication et de mise en scène, ...