

FORMATION GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

Formation continue pour les entreprises et professionnels

<https://www.academielax.com>



Gérer les situations difficiles



Contact : contact@academiex.com

Tel : 09.52.27.34.71

Académie Lax – 175, avenue de Prades 66000 Perpignan.

Objectifs pédagogiques :

- Mieux comprendre ce qui se joue dans les situations de tension.
- Adapter sa communication sans s'épuiser.
- Gagner en sérénité face aux comportements difficiles.
- Préserver une relation professionnelle constructive.
- Développer des réponses concrètes applicables au quotidien.

Public : Professionnels en contact avec des clients(es), usagers, bénéficiaires, patients(tes), collaborateurs(trices) collègues ou partenaires.

Prérequis : Aucun prérequis spécifique pour cette formation.

Equipe pédagogique : Sandie SAVREUX (L'Effet Papillon S.S)

Méthodes et moyens pédagogiques : Alternance d'apports théoriques ciblés, exercices pratiques, études de cas réels, échanges de pratiques, et outils directement transférables sur le terrain.

Positionnement et individualisation du parcours de formation : Analyse des besoins préalable et adaptation aux spécificités de votre structure.

Sanction de la formation : Attestation de fin de formation.

Suite de parcours : Évolution professionnelle, approfondissement en gestion des conflits ou médiation relationnelle.

Suivi et évaluation de la formation : Feuilles d'émargement, évaluation des acquis en cours et en fin de formation.

Session : À définir selon les besoins (Intra-entreprise, inter-entreprises, ateliers thématiques).

Nombre d'heures en centre : 7 heures (1 journée)

Nombre d'heures en stage : 0 heure

Lieu de formation : Académie Lax – 175, avenue de Prades 66000 Perpignan, ou au sein de votre structure.

Accès à la formation et coût :

- Financement possible dans le cadre du Plan de Développement des Compétences de votre structure.
- Selon votre secteur d'activité, un financement peut être mobilisé auprès de votre OPCO.
- Devis sur demande.

Contact : contact@academielax.com

Tel : 09.52.27.34.71

Accès des locaux conformes aux personnes à mobilité réduite

Accueil des personnes en situation de handicap, par le référent handicap, en entretien

Le métier : Gérer les situations difficiles

Quand les tensions, les incompréhensions ou l'agressivité s'invitent dans les relations professionnelles, il n'est pas toujours simple de garder la bonne distance et de réagir de manière adaptée.

Programme de la formation Gérer les situations difficiles :

- Comprendre ce qui se joue dans les situations de tension
 - Adapter sa communication sans s'épuiser
- Gagner en sérénité face aux comportements difficiles
 - Préserver une relation professionnelle constructive
- Développer des réponses concrètes applicables au quotidien