

Bulletin d'inscription

OUI, je souhaite participer à la formation ayant pour thème **Journée Compétence - Gestion des personnalités difficiles** - 4050€ TTC* pour les trois journées de formation (*prix annoncé à titre indicatif)

J'ai bien pris note des conditions d'annulation*.

(NB : le nombre de places est limité, les inscriptions seront traitées par ordre d'arrivée**)

Vos coordonnées

Établissement.....

Adresse.....

CP..... Ville.....

Stagiaire Nom, Prénom.....

Fonction.....

E-mail.....

Responsable formation Nom, Prénom.....

Tél. Fax.....

E-mail.....

Cachet :

Inscriptions :

- par courrier : retournez ce bulletin à LEH Formation : 253-255, cours du Maréchal-Gallieni • 33000 Bordeaux
- par courriel : formation@leh.fr
- par télécopie: 05 57 57 08 69
- en ligne : www.leh.fr/formation

Date:

Signature:

Le présent bulletin d'inscription vaut acte d'engagement dès signature.

* Conditions d'annulation : les frais d'inscription seront facturés en cas d'annulation la veille de la formation, ou le jour même, ou en cas de non-présentation à la formation. Toute annulation devra être confirmée par courrier recommandé avec accusé de réception reçu par LEH Formation au moins 10 jours ouvrés avant la formation. Les remplacements sont admis, sans frais et à tout moment.

**Cachet de la poste ou date d'émission de la télécopie ou de l'email faisant foi.

Contact

Tél. 05.57.57.08.68

Fax 05.57.57.08.69

formation@leh.fr



Numéro d'existence en qualité d'organisme de formation :

11753475275

SIRET : 434 161 741 00013

LEH Formation

Ressources humaines



JOURNÉE COMPÉTENCE - GESTION DES PERSONNALITÉS DIFFICILES

3 jours (soit 18 heures)

Proposition sur mesure en INTRA (délai de 2 mois)

Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification pour toute information vous concernant. Bulletin d'inscription à retourner par courrier affranchi à l'adresse indiquée au verso ou par télécopie au 05 57 57 08 69

Groupe LEH un groupe d'experts au service des professionnels de santé

Édition Formation Conseil Évènement

Pré-requis

Aucun pré-requis exigé

Objectifs pédagogiques

- Déterminer l'origine du conflit et acquérir des outils de communication positifs et efficaces
- Décoder et anticiper les personnalités difficiles et les situations annonciatrices de tensions
- Reconnaître les limites des situations dangereuses pour agir en sécurité
- Gérer son émotivité, son stress et maîtriser les comportements inacceptables
- Intégrer ces nouvelles compétences dans sa pratique professionnelle

Public concerné

Cette formation s'adresse aux équipes de direction, cadre administratif, cadre de santé.
Formation accessible aux publics en situation de handicap.

Durée

3 jours (18 heures)

Méthodes pédagogiques

- Exposés théoriques
- Études de cas et/ou Mises en situation et/ou Séance questions-réponses

Profil intervenant

Florence Billam-Walker, formatrice consultante experte en ingénierie relationnelle

Évaluations de la formation

En début de formation : recueil des attentes des participants - En cours de formation : évaluation des acquis (formatives ou sommatives) - En fin de formation : évaluations de l'atteinte des objectifs et de la satisfaction des participants à chaud et à froid. Un compte rendu est remis par le formateur.

Documents remis aux stagiaires

- Les supports pédagogiques sont disponibles sur l'espace client en version électronique ou distribués lors de la formation. Remise du certificat de réalisation.
- **Le +** : accès d'un mois à **Hopitalex**, base de données de veille et d'information juridique hospitalière

Jours 1 et 2 :

Connaître les composantes et les mécanismes du conflit

- Identifier les signaux avant-coureurs de stress, panique, colère
- Anticiper et adopter son comportement en conséquence
- Développer sa propre stratégie positive d'accueil et de gestion des critiques et tensions
- Connaître les 6 modes de sortie du conflit

Identifier les personnalités difficiles dans son équipe

- Manager 5 profils compliqués
- Personnalité difficile : savoir faire la différence entre agressivité et pathologie
- Définir les limites du **management**
- Quelles aides extérieures pour les cas extrêmes

Savoir désamorcer un conflit face à un individu difficile

- Maîtriser sa communication verbale et non verbale
- Amener l'autre à s'exprimer et accueillir positivement non-dits et tensions
- Conclure et trouver un accord
- Se positionner avec assertivité

Gérer son propre stress et ses tensions au quotidien

- Savoir repérer ses propres signes avant-coureurs de stress
- Connaître ses propres limites pour mieux se préserver
- Gérer son angoisse, stress et mal-être générés par les situations difficiles
- Travailler la distanciation par rapport aux situations difficiles

Mener des entretiens de recadrage

- L'entretien factuel et orienté solution
- Pratiquer la reformulation durant l'entretien
- Impliquer le collaborateur dans la recherche de solution

Situations extrêmes : agir rapidement et efficacement

- Intervenir rapidement face à une situation de crise
- Réagir de façon adaptée face à un groupe et face à un individu
- Connaître ses limites et les limites d'un conflit pour ne pas prendre de risques inutiles

Jour 3 :

- Afin d'optimiser et de renforcer les acquis de la formation théorique, nous vous proposons 4 RV de 1h à programmer dans les semaines suivant la formation. Ces RV seront l'occasion de faire le point sur les évolutions en termes de management du cadre de santé ou de donner du feedback sur des situations précises.