Gérer les situations difficiles

Référence : **RESMA002** Durée : **2 jours** Certification : **Aucune**

CONNAISSANCES PREALABLES

• Être en situation de management. (Autodiagnostic à remplir en amont de la formation afin de mieux cibler vos besoins).

PROFIL DES STAGIAIRES

• Toute personne en situation de management..

OBJECTIFS

• Identifier et comprendre les différentes sources de conflits et savoir les éviter. • Apprendre à désamorcer des situations difficiles et résoudre des conflits . • Gérer ses émotions et celles de son interlocuteur pour gagner en impact. • Maîtriser sa communication en situation difficile.

CERTIFICATION PREPAREE

Aucune

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

Consultant-Formateur expert Management des équipes et des personnes

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

CONTENU DU COURS

Le conflit : une histoire de ressentis

- Brainstorming : Que signifie « conflit » pour vous? ; Quelles en sont les causes, les déclencheurs? ; Comment les régler? ; Comment les éviter?
- Partage de gestion de conflit : Donner un exemple de conflit non résolu ; Donner un exemple de conflit résolu ; Avis, suggestions, solutions, conclusions collectives

Communication

- Comprendre les principes de la communication : Schéma de la communication simple ; Schéma de la communication interactive ; Responsabilité de l'émetteur et du récepteur ; Le non-verbal ; Ecoute active ; Test « le téléphone ancien » (support)
- Adopter un comportement assertif : Test de Gordon (support) ; Les comportements non assertifs ; Les comportements assertifs ; Les usages de l'assertivité ; S'exprimer avec assertivité
- Solutions pour éviter un conflit : Définir les règles du jeu : faire preuve d'autorité ; Savoir dire non ; Savoir critiquer ; Réagir face à un comportement agressif ; Méthode ECAPA

Comprendre le conflit au travail

- Définition
- Les différents niveaux des conflits : Conflit latent ou larvé ; Conflit refoulé ; Conflit déclaré
- Les différents types de conflits : Le malentendu ; Le conflit de générations ; Le conflit d'intérêts ; Le conflit hiérarchique ; Le conflit de valeurs

Comment gérer les conflits

- Les divergences : Identifier les différents types de divergences ; Comprendre les divergences ; Sortir des divergences
- Les tensions : Comprendre les tensions ; Comprendre les tensions ; Sortir des situations de tensions
- Adopter une position selon le conflit : Collaboration ; Contestation ; Acceptation ; Evitement ; Compromis
- Gestion de conflit étape par étape : Etablissez les faits ; Identifiez les besoins des deux parties ; Evaluez la situation ; Décidez d'un processus ; Recherchez des solutions ; Accordez-vous et mettez en œuvre des actions
- Négocier autour d'un conflit
- Médiateur ou arbitre ?
- Outils : 5 méthodes pour gérer les conflits au travail ; 12 pistes pour reconstruire la confiance après un conflit

Comment prévenir les conflits

- Les enjeux
- Les techniques : Faire en sorte que l'équipe de travail fonctionne bien ; Quelques principes pour éviter le conflit
- Exemples de gestion interne de conflit : Les chauffeurs de bus face aux clients ; La vie dans un sous-marin

Bilan, feedback et « contrat de changement »

- Bilan de la formation : acquis, points forts et points d'amélioration
- Se doter d'objectifs opérationnels

*Notre **référent handicap** se tient à votre disposition au 01.71.19.70.30 ou par mail à referent.handicap@edugroupe.com pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.*