

Gérer les situations difficiles

Référence : RESMA002

Durée : 2 jours (14 heures)

Certification : Aucune

Connaissances préalables

- 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
- Maîtriser sa communication en situation difficile
- Gérer ses émotions et celles de son interlocuteur pour gagner en impact

Certification préparée

- Aucune

Méthodes pédagogiques

- 6 à 12 personnes maximum par cours, 1 poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de réflexions

Formateur·rice

- Consultant-Formateur expert Management des équipes et des personnes

Méthodes d'évaluation 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

1. Le conflit : une histoire de ressentis

- Brainstorming : Que signifie « conflit » pour vous?
- Partage de gestion de conflit : Donner un exemple de conflit non résolu

2. Communication

- Comprendre les principes de la communication : Schéma de la communication simple
- Adopter un comportement assertif : Test de Gordon (support)
- Solutions pour éviter un conflit : Définir les règles du jeu : faire preuve d'autorité

3. Comprendre le conflit au travail

- Définition
- Les différents niveaux des conflits : Conflit latent ou larvé
- Les différents types de conflits : Le malentendu

4. Comment gérer les conflits

- Les divergences : Identifier les différents types de divergences
- Les tensions : Comprendre les tensions
- Adopter une position selon le conflit : Collaboration
- Gestion de conflit étape par étape : Etablissez les faits
- Négocier autour d'un conflit
- Médiateur ou arbitre ?
- Outils : 5 méthodes pour gérer les conflits au travail

5. Comment prévenir les conflits

- Les enjeux
- Les techniques : Faire en sorte que l'équipe de travail fonctionne bien
- Exemples de gestion interne de conflit : Les chauffeurs de bus face aux clients

6. 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](tel:0171197030) ou par mail à referent.handicap@edugroupe.com pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.