

MANAGER LES SITUATIONS DIFFICILES



3 Jours

4 min.
10 max.

Intra (groupe de 10 personnes max.) :
- locaux clients : 980€ HT / jour
- locaux ARAMIS : 1 100€ HT / jour



Nous contacter

Objectifs & compétences visées

- Identifier les situations difficiles et leurs causes pour mettre en place les actions préventives
- Mieux comprendre, le mécanisme des conflits et les facteurs déclencheurs
- Comprendre la relation à l'autre, identifier ses préférences comportementales
- Renforcer ses compétences de communicant et accroître la confiance en soi
- Savoir s'affirmer, désamorcer, et canaliser les propos de son interlocuteur
- Acquérir une méthodologie de gestion des situations difficiles/conflictuelles
- Développer la reconnaissance au travail
- Situer et comprendre son rôle de prévention, d'accompagnement et de soutien
- Accompagner le collaborateur
- Comprendre l'impact de la culture et savoir intégrer la diversité culturelle
- Faciliter l'adaptation au changement, accompagner les collaborateurs

Pour qui ?

Managers, cadres ayant des responsabilités au sein d'une équipe.

Prérequis & modalités d'accès

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

Méthodes pédagogiques

- Méthodes pédagogiques actives, dynamiques qui rendent les participants acteurs de leur progression : autodiagnostic, échanges d'expériences, *brainstorming*, autodiagnostic des méthodes de fonctionnement actuelles, élaboration et utilisation de grilles de mesure de l'activité, exercices à partir d'études de cas, apports par le formateur de points clés, rappel des techniques à utiliser, création d'outils qui serviront l'accomplissement des missions des stagiaires et la formalisation de leurs pratiques
- Elaboration d'un plan d'action organisationnel par chaque participant en fonction de son niveau de responsabilité et des missions confiées à son équipe, et formulation d'objectifs de progrès et d'un plan d'action
- Nos formateurs sont des professionnels et/ou des experts dans leur domaine : ils utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations professionnelles continues, et adaptent leur pédagogie au public accueilli. Pour ce faire, ils utilisent le vécu des participants et les échanges sur leurs expériences.
- Synthèse à la fin de chaque journée avec expression des participants.

Conditions d'accueil

- Toutes nos salles sont ergonomiques et adaptées à l'accueil du public
- Elles sont également accessibles aux personnes en situation de handicap. Dans ce cas, nous contacter
- Collation et café offerts

I. Identifier les situations difficiles

- Echanges d'expériences
- Création d'un tableau qui servira de base de travail

II. Comprendre les situations difficiles

- Identifier les sources de conflits, faits, méthodes,...
- Identifier les causes (facteurs directs, indirects)
- Identifier les mécanismes à l'œuvre et les comportements en situation de conflits
- Les situations et niveaux d'agressivité
- Distinguer les différentes violences

III. Comprendre la relation à l'autre

- Comprendre son propre fonctionnement :
-analyser son comportement face aux situations difficiles
-utiliser l'analyse transactionnelle pour analyser son fonctionnement
-prendre en compte les phénomènes d'accumulation/stress
- Comprendre le fonctionnement de l'autre :
-les raisons qui le poussent à se mettre en opposition
-les mécanismes de défense liés à la frustration, angoisse...
-les mécanismes de l'agressivité : énervement et violence
-les émotions, les sentiments, les mécanismes de défense

IV. Comprendre l'importance des comportements dans les relations de travail

- Nos préférences comportementales
- Modèle de gestion des conflits et plan d'action

V. Adapter sa communication dans les situations difficiles

- Créer une relation adaptée à la situation grâce à la communication efficace

- Notions de perception, l'écoute active, le *feedback*

VI. Être soi-même pour gérer les conflits

- Transactions et jeux psychologiques
- Détecter les indices pré-conflituels
- Détecter les attentes légitimes et le besoin de reconnaissance

VII. Identifier les points de blocage, présenter la situation sous forme DESC/EPPUR

- Les causes de la situation difficile, et les enjeux réels
- Faire décrire les faits avec précision
- Adopter la communication non-violente
- Méthodes DESC, EPPUR

VIII. Développer la bonne attitude

- Les 6 attitudes pour accompagner un collaborateur

IX. Reconnaître les collaborateurs

- Signes de reconnaissance : définition, rôles, avantages et inconvénients
- Accueillir les demandes et les revendications

X. Accompagner « l'après conflit »

- Revenir à froid sur les causes et le déroulement du conflit
- Consolider l'acquis par une pratique partagée
- Se prémunir des répétitions du conflit
- Le bien-être au travail, aborder le risque de récurrence

XI. Comprendre et intégrer la diversité culturelle

- Comprendre les préférences culturelles et les préjugés
- Composantes de l'identité de groupe, causes de conflits...

XII. Développer son rôle d'accompagnement

- Positionner son rôle d'accompagnement des situations de conflits dans sa fonction managériale
- Reprendre les résultats personnels des préférences comportementales
- Identifier les aptitudes pour réussir l'accompagnement de ses collaborateurs

XIII. Accompagner et soutenir au quotidien ses collaborateurs

- La réunion pour traiter du sujet de la violence
- Les phases d'accompagnement d'un collaborateur
- Planifier le suivi d'accompagnement dans le temps
- Analyser les situations difficiles vécues
- Débriefing, faire exprimer un non-dit

Les + de la formation !

- La formation allie *théorie et pratique* pour des mises en situation et des échanges constructifs entre stagiaires et formateur.
- Le stagiaire repart de la formation avec un *livret de formation*, véritable guide opérationnel, qui reprend les points clés du stage.
- *Entraînement à partir des situations professionnelles.*
- Une *hotline* disponible durant 1 mois à l'issue de la formation, afin que nos formateurs puissent répondre aux questions des participants !

Date de mise à jour : Juin 2021

Modalités d'évaluation

- En début de formation, des objectifs de progrès sont formulés par les participants, et repris en fin de formation pour évaluation.
- **Évaluation des acquis** : Selon le contenu de la formation suivie : quizz, exercices pratiques, mise en situation et jeux de rôle...soit sur papier, soit par voie numérique.
- **Évaluation de la satisfaction** : A chaud à l'issue du stage, peut se faire soit sur papier soit par voie numérique.

A l'issue de la formation, le participant reçoit une attestation.

Pour tout renseignement, nous contacter :
aramis@aramis.fr / 02.51.80.41.10

aramis
FORMATION