Gérer les situations difficiles

2 j (14 heures)

Ref: GESSD

Formation éligible au CPF

P		h	li	_
_	u	u	и	u

Tout manager

Pré-requis

Aucun

Moyens pédagogiques

Modalité : Formation en présentiel ou en classe virtuelle

Organisation: formation en temps plein continu

Méthodes : Alternance d'apports théoriques et de nombreux exercices pratiques et mises en situation, échanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur, formation progressive en mode participatif

Moyens : Salle équipée d'un tableau blanc, vidéoprojecteur et paperboard ou d'une télé connectée OU outil de visio-conférence

Modalités de suivi et d'évaluation

Suivi : feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur, Attestation de fin de formation remise à chaque stagiaire, certificat de réalisation

Evaluation: Questionnaire de positionnement en amont, exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires, questionnaire de satisfaction et Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires, quiz d'évaluation des acquis en fin de formation

La formation "Gestion des Situations Difficiles" vise à prévenir, gérer et résoudre les tensions et les conflits au sein d'un contexte professionnel. En mettant l'accent sur la compréhension des diverses sources de tensions, les participants acquièrent des grilles de lecture pour anticiper et éviter les situations conflictuelles.

Une attention particulière est accordée à la gestion émotionnelle, permettant aux apprenants de maîtriser leurs propres émotions et mieux comprendre celles de leurs interlocuteurs, renforçant ainsi leur bien-être et leur impact dans des situations difficiles. La maîtrise de la communication assertive est également au coeur de la formation, offrant aux participants les outils nécessaires pour maintenir des échanges ouverts et constructifs. Les outils transmis aux stagiaires leur permettent immédiatement après la formation de cultiver un environnement professionnel harmonieux et respectueux de tous. Chaque modèle théorique proposé fera l'objet d'une prise de recul personnelle (meilleure compréhension de ses réactions et comportements pour une meilleure adaptation aux situations de tension ou de conflit à venir) et d'une mise en situation opérationnelle et concrète.

Formation finançable par votre OPCO

Spécificité OPCO ATLAS : cette formation est 100% financée par ATLAS dans le cadre du campusAtlas pour la branche Bureau d'Etude. Sous réserve de validation de votre dossier par ATLAS.

Option certification Formation éligible CPF Gérer les situations difficiles

Code RS ou RNCP: RS6337

Intitulé de la certification : Prévenir et gérer les conflits professionnels

Date enregistrement: 19-07-2023. Validité: 19-07-2026

Objectifs

Comprendre les différentes sources de conflits et savoir les éviter

Gérer ses émotions et mieux comprendre celles de son interlocuteur pour gagner en impact

Maîtriser sa communication en situation difficile

Mettre en oeuvre des stratégies de prévention de tensions ou conflits

Apprendre à désamorcer des situations difficiles et résoudre des conflits

Identifier dans quelle mesure les bonnes pratiques managériales peuvent servir la stratégie RSE de l'entreprise

Programme détaillé

PARTIE 1: 1/2 JOURNEE

IDENTIFIER LES CATEGORIES ET PRINCIPES DE SITUATIONS DIFFICILES

Distinguer incompréhension, désaccord, tension, conflit

Connaître les formes (conflits de loyauté, d'intérêt, manque de reconnaissance ou d'équité, tension sociale...) et les facteurs explicatifs

Repérer les mécanismes en jeu (variables suivant l'histoire, le contexte, la psychologie, les repères socioculturels des individus, ...)

Identifier ses stratégies relationnelles en cas de tension ou de conflit

PARTIE 2: ½ JOURNEE

ANALYSER SES MECANISMES EMOTIONNELS ET CEUX DES AUTRES

Les émotions liées au plaisir, la peur, la sécurité, la reconnaissance, le dépassement de soi

Les facteurs de stress en situation professionnelle

Les manifestations et effets du stress (le rejet, l'évitement, l'agressivité, la manipulation, \ldots)

Les paramètres de la communication utilisables (verbale/ non-verbale, écrite)

Les filtres dans les relations sociales

L'identification des besoins insatisfaits

PARTIE 3: 1/2 JOURNEE

IDENTIFIER SON TYPE DE PERSONNALITE ET ADAPTER SON COMPORTEMENT POUR COMMUNIQUER AVEC AUTRUI

Situer sa façon de communiquer et l'image transmise

Repérer et comprendre le comportement de ses interlocuteurs

Savoir communiquer avec différents interlocuteurs

PARTIE 4: 1/2 JOURNEE

PREVENTION ET RESOLUTION DE TENSIONS OU CONFLITS

Exprimer et traiter les désaccords

Clarifier les positions, points de vue et attentes

Prendre en compte et traiter les revendications

Recadrer les relations avec soi ou entre collaborateurs

PRENDRE EN COMPTE LA RSE

L'importance de la RSE pour les entreprises

Explication des enjeux liés à la RSE (sociaux, environnementaux, éthiques)

Définition de la RSE et ses grands principes

Exemples concrets d'actions RSE pour les entreprises et les managers

Lien entre RSE et gestion des conflits

Manager les situations difficiles dans un cadre de travail respectueux, éthique et inclusif

PLAN D'ACTION

Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement

Création d'un plan d'action

Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant