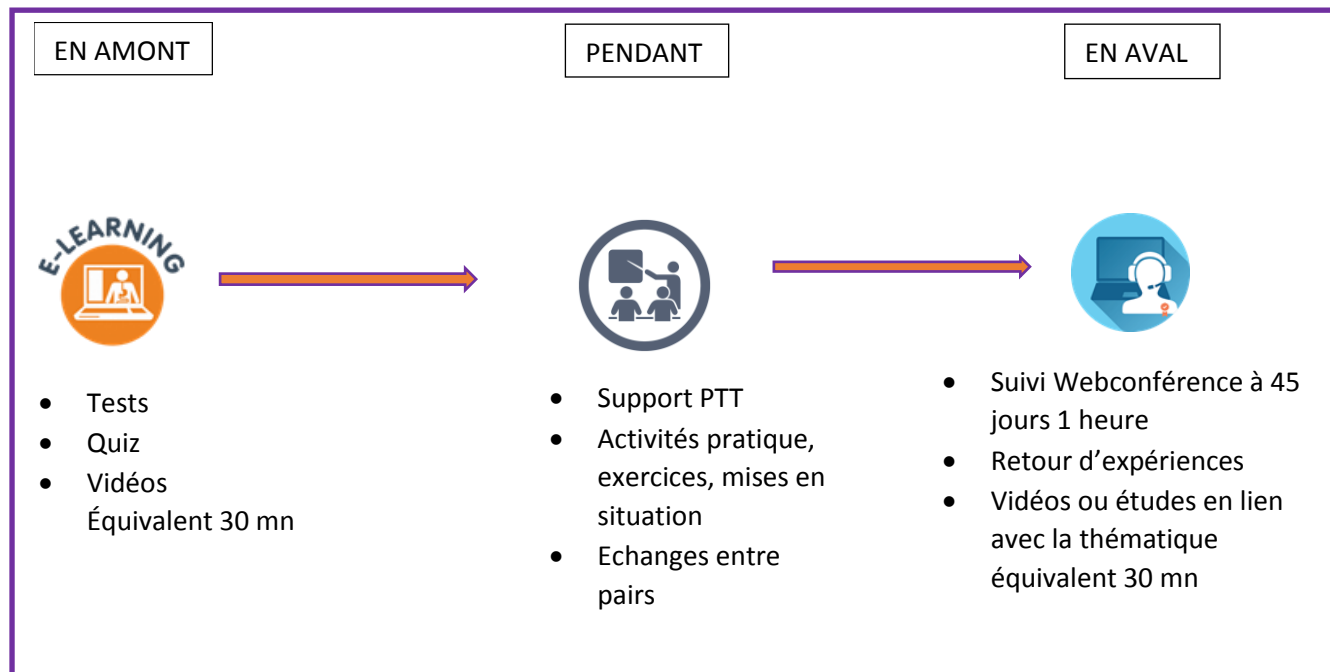


■ PROGRAMME : LES CLES DU MANAGEMENT D'ÉQUIPE

MODULE 2 : GERER LES SITUATIONS DIFFICILES



▶ METHODES, FILMS ET SUPPORTS PEDAGOGIQUES

- Classeur pédagogique + fiches pratiques.
- Jeux de rôle, exposés et film pédagogique.

▶ MODALITES D'EVALUATION

- Définition de leur plan d'action managérial en suivant leurs apprentissages.
- Quiz en fin de session de formation.
- Suivi des participants par une Web Conférence à 45 jours.
- Mesure des mises en pratique.

■ PROGRAMME : LES CLES DU MANAGEMENT D'EQUIPE

MODULE 2 : GERER LES SITUATIONS DIFFICILES

▶ OBJECTIFS DE FORMATION

- Savoir identifier les sources de conflits ou de tensions.
- Clarifier et faire la part des choses entre l'émotionnel et le rationnel.
- Adopter une stratégie efficace de résolution de conflits : de la prévention à la résolution.

▶ PUBLICS CONCERNES

Toute personne souhaitant perfectionner sa communication interpersonnelle.

▶ PRE REQUIS

Avoir identifié quelques situations difficiles dans la gestion de ses collaborateurs et leurs impacts.

▶ SESSIONS A PARIS OU REGIONS

Consultez le calendrier joint ou connectez-vous sur notre site. www.activpartners.com

▶ DUREE : 2 jours

14 Heures en présentiel + 1H de suivi par Webconférence à 45 jours.

▶ INTERVENANT

Conseil en management, 20 ans d'expérience managériale, Coach certifié professionnel.

▶ PROGRAMME DETAILLE

Comprendre le fonctionnement des conflits

- Définition et caractéristiques.
- Confrontation d'expériences.
- Appréhender le conflit comme une opportunité de changement.
- **Identifier le type de conflits** : conflits de projets, de principes, de personnes, de valeurs, d'objectifs, de méthodes...
- **Analyser l'ensemble de la situation** : les acteurs et leurs motivations, les enjeux, les stratégies à développer, les marges de manœuvre.
- Reconnaître les différents types de personnalité pour mieux s'y adapter : **autodiagnostic**.

Comment prévenir les conflits ?

- Bien se connaître pour identifier vos capacités à prévenir et gérer les conflits.
- Connaître les **phases de la montée d'un conflit, de l'étincelle au point de non-retour**.
- Instaurer des relations positives avec son environnement professionnel : **écoute active, empathie et assertivité** avec le **DESC**.
- Engager le dialogue pour mettre à plat un différend avéré : comment gérer l'agressivité ? **Trucs et astuces**.
- **Vidéo témoignages**.

Désamorcer, canaliser les situations conflictuelles

- Pointer les faits, tester la bonne foi et les dispositions de votre interlocuteur.
- Identifier les **jeux psychologiques sous-jacents** et les canaliser.
- Recentrer et recadrer sur les intérêts communs.
- Connaître les **stratégies de résolution des conflits : de l'évitement à la négociation**.
- Utiliser les techniques de recadrage, changement de plan, repositionnement "gagnant/gagnant", aménagement des portes de sortie.
- Souligner et renforcer les accords pour garantir l'avenir.

Elaborer un votre d'action personnalisé pour le partage du retour d'expériences.