

PROGRAMME : Gérer les situations difficiles

OBJECTIFS DE FORMATION

Savoir identifier les sources de conflits et les traiter.
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

Tout manager souhaitant perfectionner sa communication interpersonnelle et mettre en place des relations d'équipe positives.

PRE REQUIS

Aucun

DUREE : 2 jours

Formule présentielle :
2 jours soit 14 Heures + 1 heure de visioconférence à 45 jours du stage + un accès à la plateforme collaborative pendant 3 mois.

INTERVENANT

Conseil en management, 20 ans d'expérience managériale, coach d'équipe.

TARIF

Tarif inter-entreprise :
1140€ HT

Formation individualisée :
1350€ HT/ jour

Tarif intra-entreprise : Devis sur mesure, nous contacter

Programme détaillé :

Comprendre le fonctionnement des conflits

Définir et identifier les caractéristiques des différents conflits en management : confrontation d'expériences et partage entre pairs.

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 manoeuvre : *étude de cas* "Julien Bonenfant".

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 : test de votre assertivité.

Connaître les phases de la montée d'un conflit, de l'étincelle au point de non-retour et les anticiper. Jeux de rôle à partir des cas. 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 et canaliser les situations conflictuelles : les techniques

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 dans la collaboration et/ou la relation.

Connaître les stratégies de résolution des conflits : de l'évitement à la négociation. Jeux de rôle.

Utiliser les techniques de recadrage, changement de plan, repositionnement "gagnant/gagnant", aménagement des portes de sortie : jeux de rôle à partir des cas participants. Souligner et renforcer les accords pour garantir l'avenir.

Élaborer votre plan d'action personnalisé pour le partage du retour d'expériences lors de la conférence de suivi à 45 j.



PROGRAMME : Gérer les situations difficiles



DELAI D'ACCES

Formation Intra-entreprise :

Toutes nos formations sont réalisables à la date qui vous convient

Formation Inter-entreprise :

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

Contactez-nous au : 01 44 72 86 85

Ou par mail :

inscription@activpartners.fr

ACCESSIBILITE

La formation est accessible aux personnes handicapées sans discrimination. Pour toute demande particulière, des aménagements peuvent être mis en place pour accueillir, dans des conditions propices à leur réussite, les personnes en situation de handicap.



MÉTHODES FILMS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Classeur pédagogique + fiches pratiques.

Etude de cas Management Julien Bonenfant, Nombreux jeux de rôle de gestion de conflits, les seynètes exposés et film pédagogique.

Pendant 1 mois post séminaire : accès à la plateforme Activ'learning pour renforcer les acquis. (Ressources vidéos et exercices à disposition, équivalent à 2H de consultation illimitée)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Définition de leur plan d'action managérial en suivant leurs apprentissages.

Quiz en fin de session de formation.

Suivi des participants par une Webconférence à 45 jours.

Renforcement selon les cas évoqués par les participants.

EN AMONT

PENDANT

EN AVAL



- Tests
 - Quiz
 - Vidéos
- Equivalent 30 mn

- Support PTT
- Activités pratiques, exercices, mises en situations
- Echanges entre pairs

- Suivi Webconférence à 45 jours 1 heure
- Retour d'expériences
- Vidéos ou études en lien avec la thématique équivalent 30 mn