

PROGRAMME : Gérer les situations difficiles « formation mixte »

OBJECTIFS DE FORMATION

Adopter une stratégie efficace de prévention / résolution de conflits et dans cette optique :

- ✓ Définir les conflits
- ✓ Comprendre les types de conflit, les étapes et les causes
- ✓ Reconnaître les émotions et le facteur stress, et apprendre à les gérer
- ✓ Maîtriser sa communication en situation difficile
- ✓ Mettre en place une intelligence relationnelle et adopter une posture de médiateur coach

PUBLICS CONCERNÉS

- Tout manager

PRÉ REQUIS

- Être en situation de management

DURÉE

- 2 jours soit 14 heures
+ 1 heure de visioconférence à 45 jours du stage
- Accès à la plateforme « **Activ' learning** » pendant 2 mois

Avant les journées de formation en présentiel / distanciel

Vidéos, podcasts, infographies, articles, matrices, et quizz disponibles sur notre plateforme (accessibles pendant 2 mois)

- **Questionnaire d'auto-positionnement d'Activ'Partners** sur l'identification des conflits vécus, les réactions et les stratégies de résolution, et ainsi mieux cibler les attentes des participants
- **Deux extraits du film *Le sens de la fête***
- **Vidéo : Conférence Laurie Laufer**
<https://www.youtube.com/watch?v=Vh4eNsSULPk>

Durée : 1h10 mn

JOUR 1 : COMPRENDRE ET PRÉVENIR LES SITUATIONS DIFFICILES

Séquence 1 : Définir la notion de conflit et le cadre de référence de chacun

- Faire émerger les représentations
Atelier Jeu Songes formatludique.fr (sous-groupes)
- Découvrir la notion de cadre de référence pour mesurer son impact à l'origine des situations difficiles
Atelier Description de photo
- Connaître son canal de communication prédominant
Test PNL (individuel)

Durée : 1h15/1h30

Séquence 2 : Comprendre les types et les étapes d'un conflit

- Identifier et décrire les différents types de conflits rencontrés en situation professionnelle
Atelier Défi des 120 secondes
- Focus sur le processus aboutissant aux situations de tension et conflictuelles
Atelier Mindmap (sous-groupes)
- En repérer les signaux avant-coureurs

Durée : 1h30/1h45

Séquence 3 : Reconnaître les causes externes et internes d'un conflit et leurs effets

- Identifier les sources de tension et analyser l'importance des facteurs externes et internes
Atelier La carte des onze causes
- Mettre le focus sur l'impact des émotions et du stress (identification des 3 cerveaux, nommer les émotions, mise en place du cerveau adaptatif)
Atelier Mise en situation (individuel, sous-groupes et plénière)
- Évaluer les conséquences des conflits sur la performance individuelle et collective

Durée : 1h45/2h

PROGRAMME : Gérer les situations difficiles « formation mixte »

INTERVENANT(E)

- Consultant (e) en management, facilitateur(trice), coach d'équipe

DÉLAI D'ACCÈS

- **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

TARIF

- Tarif inter-entreprises
- Formation individualisée
- Tarif intra-entreprise

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.



Séquence 4 : Prendre du recul sur ses comportements

- Repérer les comportements automatiques en situation de tension et leurs impacts
- Identifier son potentiel d'assertivité

Atelier Autodiagnostic avec le PFI09 et Test Assertivité

Durée : 1h15/1h30

JOUR 2 : AGIR ET SORTIR DES SITUATIONS DIFFICILES

Séquence 5 : Pratiquer l'intelligence relationnelle

- Développer une écoute active (reformulation, questions ouvertes, langage non-verbal et para-verbal)
- Travailler son assertivité avec le DESC et savoir « dire non » avec la méthode CNV

Atelier Jeux de rôle (sous-groupes)

Durée : 1h45/2h

Séquence 6 : Adopter une posture de médiateur coach dans la résolution des conflits

- S'attacher à être neutre, impartial et indépendant
- Expliquer les règles aux protagonistes
- Faire émerger des solutions par un questionnement pertinent, cocréation d'une solution par les acteurs

Atelier Entraînement (sous-groupes)

Durée : 1h45/2h

Séquence 7 : Faire face à des situations et des personnalités difficiles

- Repérer les principales personnalités difficiles
- Identifier les jeux psychologiques sous-jacents (Analyse transactionnelle : le triangle dramatique de Karpman) :

Atelier Vidéo

www.youtube.com/watch?v=cryUuOWbrAU

- Pratiquer la méta communication

Atelier mises en situation

Durée : 1h30/1h45

Séquence 8 : Mettre en place une stratégie de vigilance et grandir sur les compétences comportementales et sociales (soft skills)

- Miser sur les talents de chacun et proposer une montée en compétence sur certaines soft skills :

Atelier mise en pratique (individuel et sous-groupes)

- Bâtir son plan d'action individuel en notant ses points d'alerte

Durée : 1h15/1h30

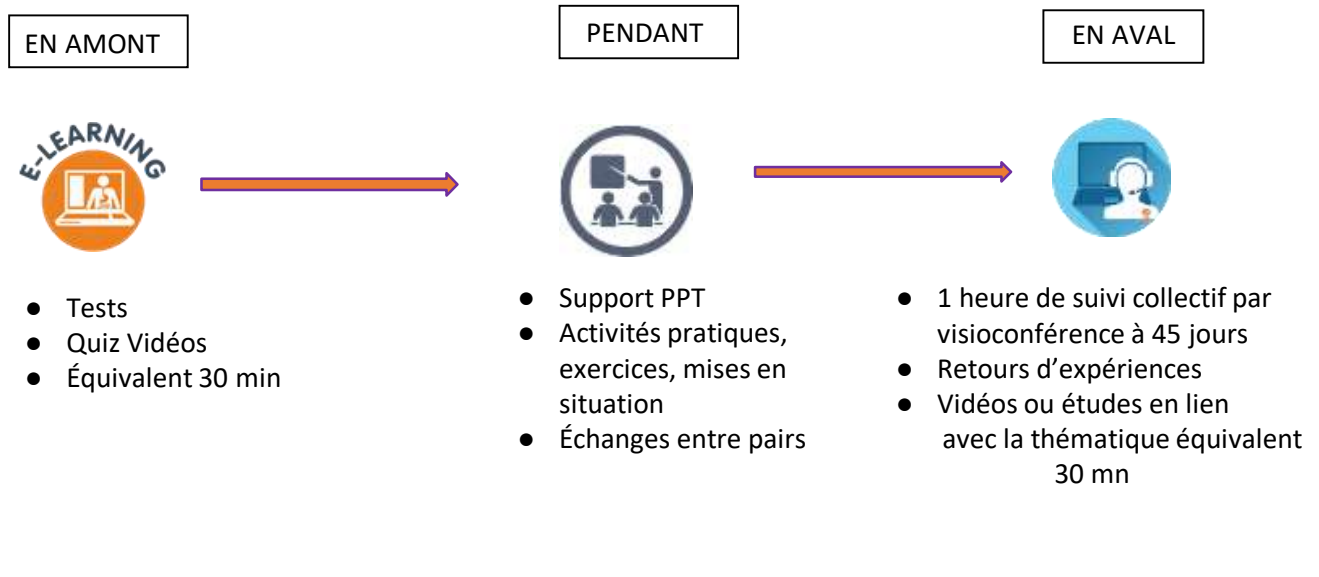
Clôture de la formation :

Elaboration du plan d'action personnel pour mise en œuvre en vue de la visioconférence de suivi collectif d'1 h à 45 jours.

Evaluation et remise de l'attestation de réalisation.

PROGRAMME : Gérer les situations difficiles «formation mixte»

RESSOURCES ET OUTILS PEDAGOGIQUES



MÉTHODES, FILMS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- Formation « Actions » : aller de la prise de conscience à la mise en pratique
- Ateliers et mises en pratiques sur des cas réels
- Partages d'expériences et de bonnes pratiques
- Jeux de rôles – filmés selon les besoins
- Etudes de cas
- Vidéos et extraits de films
- Ice-breakers ciblés

MODALITES D'EVALUATION

- Questionnaire en amont de la formation sur l'appréhension des conflits par les participants
- Jeu ou sondage après les pauses déjeuner et en début du second jour
- Quiz en fin de session de formation
- Suivi des participants par une visioconférence à 45 jours
- Mesure des mises en pratique
- **Sanction de la formation** : remise d'une attestation de réalisation