

Fiche formation

Gestion des situations difficiles

Durée

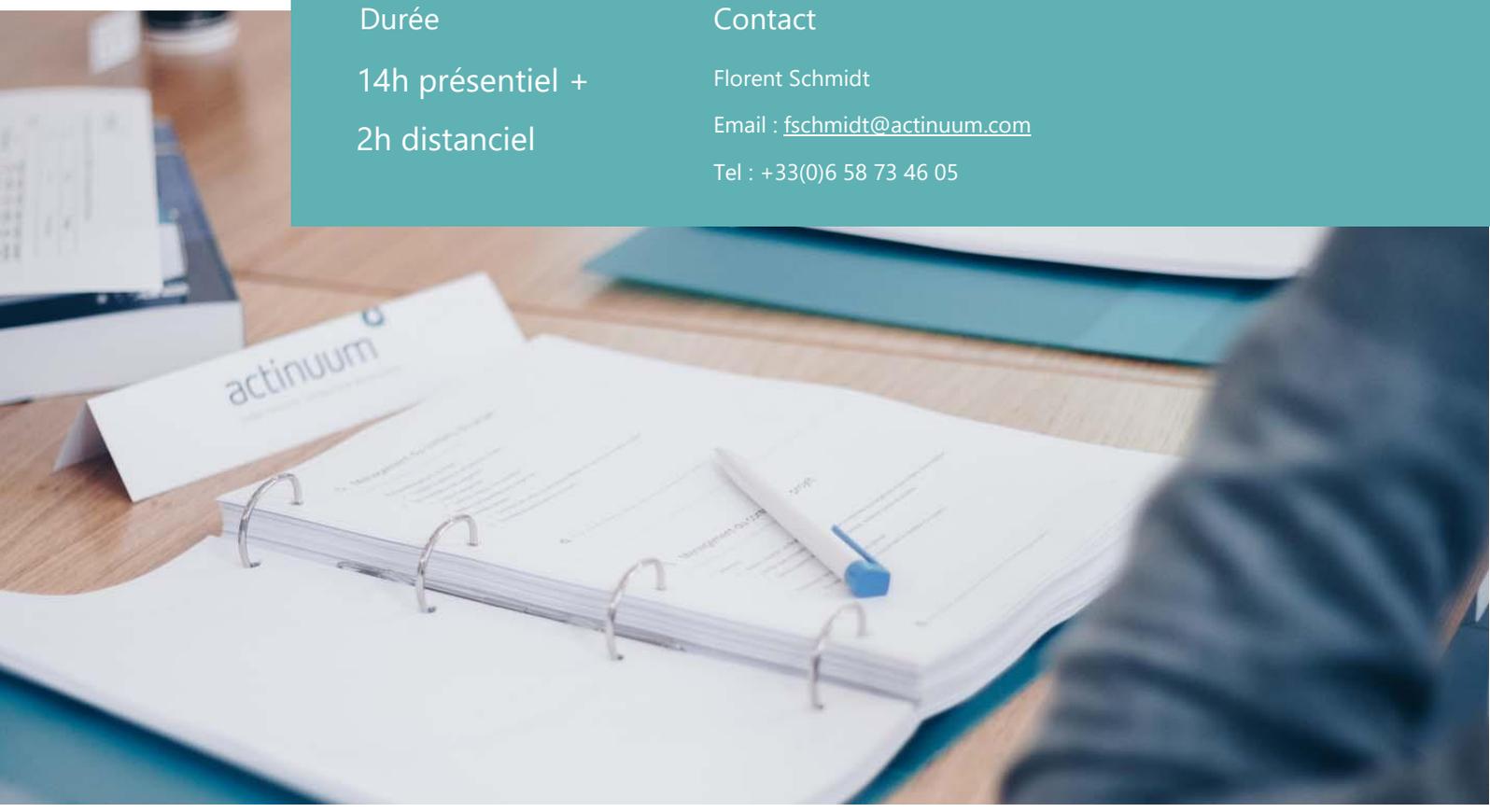
14h présentiel +
2h distanciel

Contact

Florent Schmidt

Email : fschmidt@actinum.com

Tel : +33(0)6 58 73 46 05



Gestion des situations difficiles

Gérer les situations stressantes et conflictuelles dans la vie professionnelle

A partir du moment où des personnes cherchent à travailler ensemble, il y a risque de conflit.

Face au conflit, le manager peut se sentir démuni et laisse la situation se dégrader, provoquant ainsi une perte d'efficacité dans l'équipe. Il doit pouvoir faire face à ces situations difficiles tout en préservant la qualité de la relation.

3 types de situations difficiles seront abordés durant cette formation :

- le conflit interpersonnel
- le conflit dans son équipe
- les profils complexes

Au-delà des techniques, cette formation apportera au manager la capacité de réguler et de faire du conflit une réelle opportunité d'apprentissage, notamment dans la gestion du stress

Pour qui ?

Toute personne souhaitant gérer de façon plus efficace les conflits, quels qu'ils soient

Pédagogie

40% théorie, 60% pratique

Pré-requis

Aucun

Intervenant

Formateur-coach certifié DiSC™

Objectifs et Compétences

- Adopter une vision nouvelle du conflit (risque versus opportunité)
- Se préparer à négocier un conflit (en adoptant plusieurs positions de perception)
- Comprendre et pratiquer les étapes pour dépasser un conflit
- Intégrer le profil comportemental DiSC™ de son interlocuteur, pour désamorcer, engager et traverser le conflit
- Renforcer la compréhension des mécanismes liés au stress
- Appréhender la gestion du stress

Points forts

- Formation sur un mode atelier, avec de nombreuses mises en situation
- Une grille de lecture comportementale (DiSC™) permet de cerner facilement les profils pour s'y adapter
- Une gestion des conflits abordée avec la posture coach, pour favoriser une meilleure appropriation des solutions

Contenu de la formation

Jour 1 : Comprendre le mécanisme du conflit

Formuler et élargir ma vision du conflit

- Le conflit pour moi, c'est comme quoi ?
- S'engager dans un conflit, c'est comme quoi ?
- Quand on a dépassé un conflit, c'est comme quoi ?

Exercice d'application :
Modélisation symbolique
du conflit

Analogie entre gestion de conflit et négociation

- La différence entre entrer en conflit et entrer en « croisade »
- Les structures du conflit versus les contenus du conflit
- Les « vraies raisons » d'un conflit et sur quoi faudra-t-il négocier ?

Exercice d'application :
Entretien de négociation
à l'aide d'une fiche
d'entretien

Identifier les différentes étapes d'un conflit via le DEPA

- Dépasser un conflit : un processus de négociation
- Etape 1 : Exprimer le désaccord
- Etape 2 : Formuler les besoins ou les objectifs
- Etape 3 : Négocier un accord

Exercice d'application :
Déconstruction &
reconstruction du
processus de conflit

Identifier les mécanismes et manifestations du stress

- Comprendre les mécanismes du stress et développer ses ressources pour faire face aux facteurs de stress professionnel
- Apprendre à repérer les situations stressantes et les déclencheurs du stress

Exercice d'application :
Brainstorming et
metaplan sur les
déclencheurs de stress et
les réactions associées

Gestion du stress et intelligence émotionnelle

- Comprendre les mécanismes du stress et développer ses ressources pour faire face aux facteurs de stress professionnel
- Les techniques de base
- Mise en application d'une méthode de communication pour déjouer le stress relationnel : la CNV
- Devenir « coach antistress » et s'appliquer une méthode de relaxation pour mieux récupérer
- Créer ses propres stratégies antistress

Exercice d'application :
Test de différentes
postures pour
expérimenter le lien
physiologique

Contenu de la formation

Jour 2 : S'adapter à des profils complexes et situations difficiles

Identifier le profil comportemental DiSC de son interlocuteur

- Les 4 profils comportementaux
- Comment les reconnaître et s'y adapter
- Les comportements type en situation de conflit
- Les points forts et les risques de mon profil DiSC en situation de conflit
- Se préparer à entrer en conflit avec DiSC

Mettre en place une méthode de gestion des conflits et de négociation

- Analyse de la situation
- Evaluation des bénéfices et des coûts
- Préparation personnelle
- Préparation du processus de gestion de conflit
- Pièges et opportunités à anticiper

Exercice d'application :

Identifier les déclencheurs de conflits (en sous-groupes)

Mise en situation :

Expérimenter pour désamorcer ou traverser le conflit sous plusieurs formes (bilatérale ou collective)

Gestion des situations difficiles

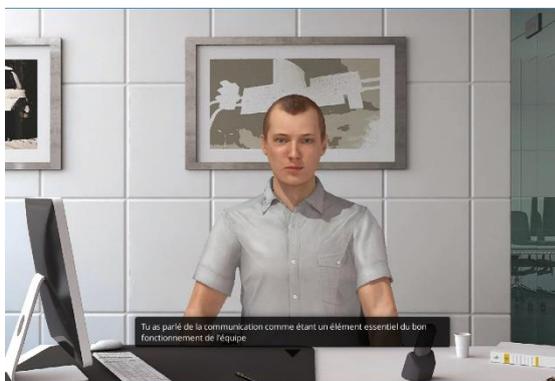
Moyens techniques et pédagogiques

Un dispositif blended learning alternant phases de présentiel et de distanciel, avec un choix de modalités proposées en distanciel « à la carte » pour répondre au mieux aux demandes de chacun.

Présentiel

Formations ludiques basées sur des ateliers, mises en situation et travaux de groupe.

Un/e formateur/trice en posture de facilitation et d'apport de concepts pour développer vos compétences en situation



Distanciel « à la carte » (2h)

Grâce à notre plateforme de formation, un choix d'outils et d'accompagnement adapté à chacun :

- Accompagnement amont & aval avec votre formateur/trice sur vos objectifs personnels
- Apprentissage ludique via nos serious games
- Entraînement continu par notre solution de micro-learning, (PC/Mac, mobile)

Des compétences validées par des évaluations

Fixez vos objectifs avec un questionnaire en début de dispositif

En fin de dispositif, évaluez-vous sur la thématique étudiée pour valider les compétences acquises





Retrouvez toutes nos
formations sur
actinum.com/formations

actinum.com
5, avenue de Messine, 75008 Paris
Tel & fax : +33(0) 1 42 89 97 83
contact@actinum.com