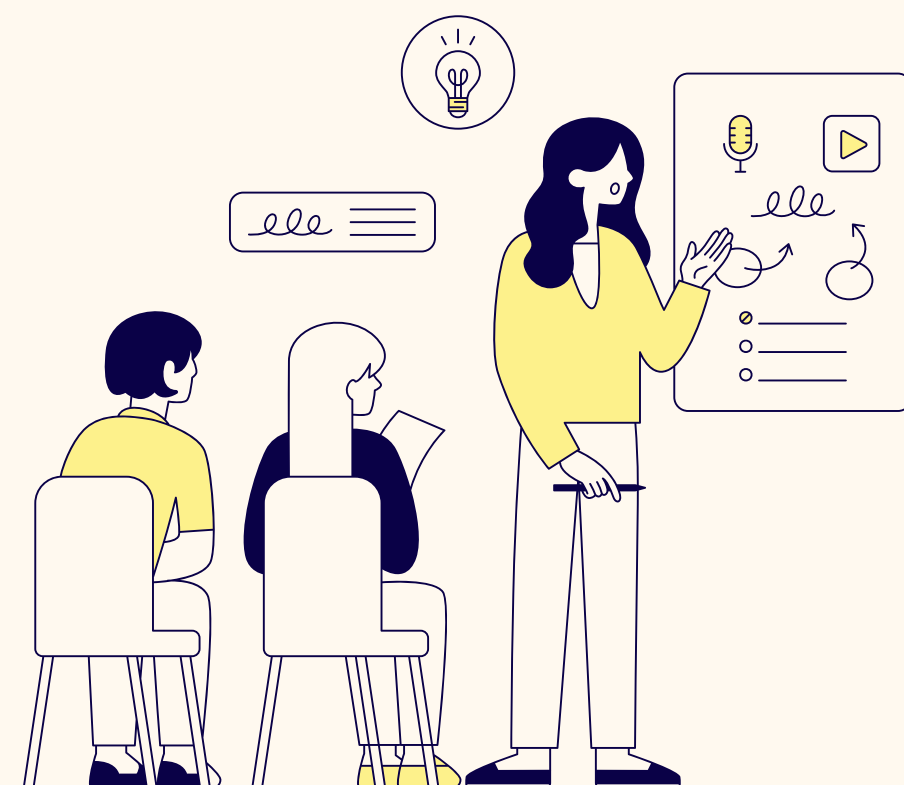


# Module 2

---

## Gérer les situations difficiles



## Module 2



### Publics :

Tout manager

### Prérequis :

Être en situation de management

### Durée :

2 Jours

### Objectifs de formation :

A l'issue de cette formation, les participants seront capables de faire face aux situations conflictuelles et plus particulièrement de :

- Comprendre les différentes sources de conflits pour les prévenir
- Désamorcer des situations difficiles et résoudre des conflits
- Intégrer les principes de la communication efficace et constructive en situation difficile
- Gérer leurs émotions et celles de leur interlocuteur en situation tendue
- Gagner en sérénité face aux situations difficiles
- Mettre en place leur stratégie « anti-stress »

# Méthodes pédagogiques

La pédagogie sera active et participative, et s'appuiera en permanence sur la réalité et l'expérience des participants.

## **Les participants travailleront sur leurs propres situations managériales difficiles ou conflictuelles**

Les apports théoriques et méthodologiques viendront éclairer la pratique et favoriseront la prise de recul.

Par ailleurs, afin de rendre la formation rythmée, dynamique et motivante, nous utiliserons des méthodes pédagogiques variées et ludiques, toutes choisies pour servir au mieux l'objectif pédagogique.

- Entraînements « flash »
- Nombreuses mises en situations
- Ateliers interactifs
- Vidéos pédagogiques

## **Modalités d'évaluation**

- Mises en situation, entraînements ou exercices donnant lieu à un feedback du formateur
- Autodiagnostic
- Quiz de validation des acquis
- Autoévaluation par le participant

## **Participants en situation de handicap**

Nous invitons les participants en situation de handicap à contacter notre référent handicap afin que nous envisagions ensemble les meilleures solutions pour adapter notre formation à leurs besoins.

# Programme

## CONTENU DÉTAILLÉ DU MODULE

### Prévenir l'émergence des situations difficiles :

- Poser un cadre propice à une communication sereine et productive
- Identifier l'origine des incompréhensions et les lever
- Mesurer l'importance des émotions dans la communication et développer son intelligence émotionnelle
- Tenir compte de ses besoins et de ceux de ses collaborateurs pour favoriser la fluidité des relations
- Instaurer un mode de communication et d'écoute authentique au sein de l'équipe

### Faire face aux situations difficiles :

- Aborder l'échange avec la posture appropriée
- Faire une demande efficace
- Savoir dire « non », entendre un « non » et cocréer une solution satisfaisante
- Recevoir des messages difficiles sans être déstabilisé
- Emettre des messages difficiles en préservant la qualité de la relation
- Obtenir un changement de comportement : le DESC
- Gérer une situation difficile en réunion

# Programme

## Gérer les conflits :

- Analyser la situation pour identifier la nature du conflit
- Différencier désaccord, malentendu, conflit
- Définir son propre rôle dans la résolution du conflit et choisir le mode d'intervention
- Conduire un entretien de résolution de conflit
- Aider ses collaborateurs à trouver eux-mêmes une solution au conflit

## Gérer son stress et gagner en sérénité :

- Pratiquer « l'auto-empathie »
- Identifier ses « pilotes automatiques » et désamorcer leur activation
- Partager les bonnes pratiques et définir sa propre stratégie « anti-stress »