

## GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

### Durée

2 jours.

### Public concerné

Managers, responsables et encadrants d'équipes.

### Pré-requis

Expérience en management d'équipe.

### Méthodes pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et de mises en situation pratique et études de cas.

### Moyens pédagogiques

Pédagogie active et participative basée sur des études de cas puis sur une préparation théorique suivie d'une application pratique  
Retour d'expérience de l'animateur  
Remise de supports papier et numériques.

### Evaluation des acquis

Evaluation des acquis du stagiaire à l'issue de la formation sous forme de tests réguliers de contrôle des connaissances, de fiches d'évaluation.

### Objectif

**Comprendre les différentes sources de conflits et les éviter**  
**Désamorcer des situations difficiles et résoudre des conflits**  
**Maîtriser sa communication en situation difficile**  
**Gérer ses émotions et celles de son interlocuteur pour gagner en impact.**

### Programme

#### Identifier les risques de conflits et analyser les causes

Les différents types de conflits  
Les sources premières de conflits  
Les sources de conflits dans les domaines interpersonnels et organisationnels  
L'escalade des émotions dans le conflit  
Les phénomènes d'accumulation.

Travaux pratiques  
Partage d'expérience et test pour mieux se connaître.

#### L'importance de gérer les conflits

Les avantages de la bonne gestion d'une situation difficile et/ou conflictuelle dans une équipe  
Les conséquences et impacts des conflits sur le fonctionnement de la structure  
Analyser et agir sur les causes possibles  
Repérer et agir sur ses propres attitudes.

Travaux pratiques  
Partage d'expérience.

#### Prévenir les conflits

L'analyse des paramètres-clés des situations à risques  
Les mécanismes des personnalités difficiles  
Les processus en jeu au sein des relations : le triangle dramatique  
Identification des situations quotidiennes demandant une exigence relationnelle  
Clarification des enjeux professionnels et personnels dans les situations difficiles.

Travaux pratiques  
Questionnaire sur les différentes personnalités. Mises en situation.

## GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

### Durée

2 jours.

### Public concerné

Managers, responsables et encadrants d'équipes.

### Pré-requis

Expérience en management d'équipe.

### Méthodes pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et de mises en situation pratique et études de cas.

### Moyens pédagogiques

Pédagogie active et participative basée sur des études de cas puis sur une préparation théorique suivie d'une application pratique  
Retour d'expérience de l'animateur  
Remise de supports papier et numériques.

### Evaluation des acquis

Evaluation des acquis du stagiaire à l'issue de la formation sous forme de tests réguliers de contrôle des connaissances, de fiches d'évaluation.

### Adopter les comportements efficaces

Pointer les faits, reconnaître les Faits/Opinions/Sentiments  
L'instauration de relations positives avec son environnement professionnel : écoute active, empathie  
Développement de l'assertivité avec le DESC  
Identification des systèmes de fonctionnement et des différences de perception des acteurs  
Décodage des messages non verbaux.

Travaux pratiques.