

**2 JOURS**

E-learning 75 min



Présentiel 14h

GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES



PUBLICS CONCERNÉS

- Tout manager



PRÉREQUIS

- Être en situation de management



La formation permet au manager d'analyser et d'apprendre à faire face et à gérer plusieurs types de situations humainement complexes.

PROGRAMME DÉTAILLÉ

EN AMONT : MODULES E-LEARNING

Durée du parcours e-Learning : 75 min

Contenu :

- Les techniques de communication
- La méthode DESC
- La gestion du stress

1. COMPRENDRE LES DIFFÉRENTES SOURCES DE CONFLITS ET SAVOIR LES ÉVITER

- Définition : qu'est-ce qu'un conflit ?
 - Comprendre la puissance des réactions : le fonctionnement de notre cerveau
 - Le cerveau tri-unique de Mac Lean
 - Comprendre les sources des tensions/conflits :
 - Pouvoir/Territoire
 - Tâches Relations
 - Rôles/Valeurs/Intérêts/Moyens
 - Identifier les jeux négatifs qui se construisent et s'entretiennent dans une équipe
 - Découvrir les « positions de vie » et le triangle dramatique de Karpman (analyse transactionnelle)
 - Identifier leurs conséquences au sein de l'équipe
- Expérimentation :** la complexité de la communication



OBJECTIFS

- Comprendre les différentes sources de conflits et savoir les éviter
- -Apprendre à désamorcer des situations difficiles et résoudre des conflits
- Maîtriser sa communication en situation difficile
- Apprendre à gérer ses émotions et celles de son interlocuteur, afin de gagner en impact

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Plateforme pédagogique :

accessible dès 15 jours avant le présentiel et pendant 3 mois

Présentiel : alternance de théorie, d'exercices et de mises en situation

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Pendant la formation, chaque participant utilise un support qui reprend les concepts et différents points traités, ainsi que des exercices d'application et d'entraînement.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- à Clichy-la-Garenne (92110) ; et à Paris :
- une salle de formation + une salle de détente au cœur du 2^e arrondissement, accessible par 4 lignes de métro.
- PC, relié à un écran LCD pour vidéoprojection
- Vidéoprojecteur
- Paper-board
- Accueil avec café, thé, eau, jus d'orange et gâteaux

MODALITÉS

- INTER ou INTRA à partir de 4 participants
- Lieux : IDF et province

FINANCEMENT

Pour les adhérents de l'OPCO ATLAS, cette formation est disponible en Action collective. Pour toute question sur ce dispositif de financement, contactez nos conseillères formations :

- par téléphone
01 47 39 02 02
- par mail : info@evoluteam.fr

2. MAÎTRISER SA COMMUNICATION EN SITUATION DIFFICILE

- Faire face aux comportements sous tension
 - Connaître les 5 comportements habituels face au conflit (Morgan) entre préoccupation de ses besoins/de ceux des autres
 - Apprendre à se situer avec justesse et à responsabiliser les membres de son équipe en conflit (ni victime, ni autocrate, ni égoïste)
 - Passer d'un état d'esprit négatif à un état d'esprit positif
 - S'inspirer de la méthode de « Communication Non Violente »
 - Situer le problème
 - Nommer ses émotions
 - Analyser ses besoins
 - Formuler une demande
 - Adopter une communication assertive
 - Auto-diagnostic : mon style « naturel »
 - L'affirmation de soi
 - Les techniques d'assertivité (écoute active, questionnement, reformulation...)
- Mise en situation : jeux de rôles

3. GÉRER SES ÉMOTIONS ET CELLES DE SON INTERLOCUTEUR POUR GAGNER EN IMPACT

- Identifier les émotions en action
 - Les 5 émotions sources de tensions physiques ou morales
 - Les 5 émotions sources de paix et de sérénité
 - Écouter les signaux
 - Déceler les symptômes émotionnels, corporels et cognitifs et les réactions face au stress : fuite, lutte, repli sur soi
 - Éviter les erreurs de communication associées aux émotions
 - Bannir les Signes de Reconnaissance Inconditionnels négatifs
 - Bannir les jeux perdant/perdant – gagnant/perdant
 - L'erreur des non-dits
 - S'ouvrir à soi et à l'autre (les niveaux de conscience de Will Schutz)
 - Les niveaux qui entretiennent voire amplifient le conflit
 - Les niveaux qui désamorcent le conflit
- Mise en situation : jeux de rôles

4. APPRENDRE À DÉSAMORCER DES SITUATIONS DIFFICILES ET À RÉSOUDRE DES CONFLITS

- Connaître les 6 modes de résolution des conflits existants
 - Avantages et limites de chaque mode
- Intégrer 2 méthodes « tout terrain » pour désamorcer les tensions et les conflits
 - Pour une situation complexe à traiter :
 - La méthode FECONDE
 - Pour une tension du quotidien à recadrer :
 - La méthode DESC

FORMATION À DISTANCE

Pendant toute la période de votre formation, pour toute question relative à la plateforme ou pour toute assistance technique, notre équipe pédagogique en charge des modules E-learning répondra à vos questions

- ▶ de 9h30 à 17h30 au 01 47 39 02 02
- ▶ ou sur l'adresse mail suivante : contact@digitalcamp.fr

- Le feed-back de recadrage (COCA)

- Savoir dire non, exposer un refus
- Savoir répondre aux objections
 - Méthode en 3 étapes AQA

Mise en situation : jeux de rôles

- Études de cas apportés par les participants
- Jeux de rôles proposés en formation
- Conflits entre 2 membres de l'équipe
- Gestion d'un collaborateur ayant un comportement excessif et conflictuel
- Tension forte avec un client
- Gestion d'un partenaire agressif

5. PLAN DE PROGRES INDIVIDUEL (PPI) ET CLÔTURE DE LA SESSION

- Élaborer son Plan de progrès individuel : les pépites
- Validation des apports par rapport aux attentes
- Quiz de fin de formation