

**2 JOURS**

E-learning 75 min



Présentiel 14h

# GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES



## PUBLICS CONCERNÉS

- Tout manager



## PRÉREQUIS

- Être en situation de management



## 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



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

## PROGRAMME DÉTAILLÉ

### MODULES E-LEARNING (1H15)

(A réaliser après la formation)

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

### 1. IDENTIFIER LES DIFFÉRENTES SOURCES DE CONFLITS

- Définition : qu'est-ce qu'un conflit ?
- Comprendre la puissance des réactions : le fonctionnement de notre cerveau
- Comprendre les sources des tensions/conflits :
  - Pouvoir/Territoire
  - Tâches Relations
  - Rôles/Valeurs/Intérêts/Moyens
- Identifier les conséquences d'un conflit

Exercice d'appropriation : identifier la source du conflit

### 2. SE SITUER DANS LE CONFLIT POUR PRENDRE DE LA HAUTEUR

- Identifier les jeux négatifs qui se construisent et s'entretiennent dans une équipe
  - Découvrir le triangle dramatique de Karpman (analyse transactionnelle)
  - Identifier les conséquences d'un conflit au sein de l'équipe
- Connaître les 5 comportements habituels face au conflit 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)

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

**Plateforme pédagogique :**  
accessible dès 15 jours avant le  
présentiel et pendant 3 mois

**Présentiel/classe virtuelle :**  
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 et 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<sup>e</sup> 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** : ILE-DE-FRANCE, NORMANDIE, HAUTS-DE-FRANCE, GRAND-EST, BOURGOGNE-FRANCHE-COMTE

## ACCESSIBILITÉ

Inclusion de différents types de handicap. Vous êtes en situation de handicap, intéressé.e par le programme ? Contactez notre Référent Handicap pour préciser votre besoin :

[clemence.terrier@evoluteam.fr](mailto:clemence.terrier@evoluteam.fr)

REX et autopoisonnement dans sa gestion du conflit

Vidéo : le triangle de Karpman

## 3. PREVENIR LES CONFLITS

- Communiquer avec justesse
  - Fait, opinion, sentiment
  - Les filtres
  - Omission, distorsion, généralisation

**Exercice** : à partir d'exemples concrets, identifier s'il s'agit d'un fait, d'une opinion ou d'un sentiment

- Adopter une attitude constructive à toute épreuve
  - Passer d'un état d'esprit négatif à un état d'esprit positif
  - Communiquer avec assertivité : l'écoute active, la reformulation, le questionnement
  - Les signes de reconnaissances
  - Les positions de vie : prendre conscience de sa position pour développer la confiance et la coopération

**Autodiagnostic et débriefing** : mon style « naturel »

**Mise en situation et débriefing** : jeux de rôles à partir de situations concrètes

- Désamorcer les situations difficiles avant conflit
  - Donner un feedback régulier et constructif avec la méthode COCA
  - Savoir dire non
  - Savoir répondre aux objections grâce à la méthode en 3 étapes AQA

**Mise en situation dynamique** sur la base d'exemples concrets pour s'entraîner à dire non avec assertivité

- Gérer ses émotions et celles de son interlocuteur pour gagner en impact
  - Identifier les émotions en action lors de situations complexes
  - 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

**Autodiagnostic et débriefing** : mon égogramme PAE

**Mise en pratique** : identifier ses besoins

**Expérimentation** : gérer son stress

## 4. RESOUDRE LES CONFLITS DE MANIERE CONSTRUCTIVE

- Sortir émotionnellement du conflit (les niveaux de conscience de Will Schutz)
  - Les niveaux qui entretiennent voire amplifient le conflit
  - Les niveaux qui désamorcent le conflit
  - L'ouverture à l'autre

- Connaître les 6 modes de résolution des conflits existants

**Brainstorming** : 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

## PRIX PUBLIC

Inter : 1 350 € HT par participant

Intra : 3 600 € HT par session  
(4 à 10 participants)

## FINANCEMENT OPCO ATLAS

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

- par téléphone :  
01 47 39 02 02
- par mail : [info@evoluteam.fr](mailto:info@evoluteam.fr)

## 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@evoluteam.fr](mailto:contact.digitalcamp@evoluteam.fr)

## FORMATION SUR-MESURE

Vous avez un projet sur-mesure, vous souhaitez intégrer votre contexte et vos enjeux spécifiques à la formation, contactez notre Directrice Commerciale :

[Yvonne.Casta@evoluteam.fr](mailto:Yvonne.Casta@evoluteam.fr)

- Pour une tension du quotidien à recadrer : la méthode DESC

**Mise en situation** : jeux de rôles à partir d'exemples concrets et études de cas apportés par les participants

Exemples de situations proposées :

- 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 D' ACTIONS INDIVIDUEL (PAI) ET CLÔTURE DE LA SESSION

- Élaborer son Plan d'Actions Individuel : les pépites
- Validation des apports par rapport aux attentes
- E-Quiz de fin de formation
- E-satisfaction à chaud
- Clôture et conclusion