

Manager : Gérer les comportements difficiles

Formation dispensée en présentiel ou à distance

Référence : DP-LM002

Tarif inter : 1290 € HT

Durée : 2 jours

Certification : Non

Les prérequis pour suivre cette formation

- Être en situation de management.

Les objectifs pédagogiques

- Identifier et 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.
- Gérer ses émotions et celles de son interlocuteur pour gagner en impact.

A qui s'adresse cette formation ?

- Tout manager, hiérarchique ou transversal, ou chef de projet.

Programme de la formation

Tour de table

- Objectifs, durée et enjeux de la formation.

Le conflit : une histoire de ressentis

- Brainstorming : Que signifie « conflit » pour vous ?
- Quelles en sont les causes, les déclencheurs ?
- Comment les régler ?
- Comment les éviter ?
- Cas pratique : Partage de gestion de conflit :
 - Donner un exemple de conflit non résolu ;
 - Donner un exemple de conflit résolu.
- Avis, suggestions, solutions, conclusions collectives.

Communication :

- Comprendre les principes de la communication :
 - schéma de la communication simple ;
 - schéma de la communication interactive ;
 - responsabilité de l'émetteur et du récepteur ;
 - le non-verbal ;
 - l'écoute active ;
 - les comportements non assertifs ;
 - les comportements assertifs ;
 - les usages de l'assertivité ;
 - s'exprimer avec assertivité.

Solutions pour éviter un conflit :

- Définir les règles du jeu :
 - faire preuve d'autorité ;
 - savoir dire non ;
 - savoir critiquer ;
 - réagir face à un comportement agressif.

Comprendre le conflit au travail :

- Définition
- Les différents niveaux des conflits :
 - conflit latent ou larvé ;
 - conflit refoulé ;
 - conflit déclaré.
- Les différents types de conflits :
 - le malentendu ;
 - le conflit de générations ;
 - le conflit d'intérêts ;
 - le conflit hiérarchique ;
 - le conflit de valeurs.

Comment gérer les conflits :

- Les divergences :
 - identifier les différents types de divergences ;
 - comprendre les divergences ;
 - sortir des divergences.
- Les tensions :
 - comprendre les tensions ;
 - sortir des tensions.
- Adopter une position selon le conflit :
 - collaboration / contestation ;
 - acceptation / évitement / compromis.

Gestion de conflit étape par étape :

- Etablissez les faits ;
- Identifiez les besoins des deux parties ;
- Évaluez la situation ;
- Décidez d'un processus et recherchez des solutions.
 - Négocier autour d'un conflit.
 - Médiateur ou arbitre ?

Comment prévenir les conflits :

- Les enjeux
- Les techniques : faire en sorte que l'équipe de travail fonctionne bien.
- Quelques principes pour éviter le conflit.
- Jeux de rôles de gestion interne de conflit.

Programme de la formation

Tour de table en fin de formation

- Evaluation de la formation à chaud, débriefing collectif, auto-évaluation de l'atteinte des objectifs et de sa propre progression.

Certification Préparée

- Aucune

Méthodes Pédagogiques

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

Formateur-riche

- Consultant-Formateur expert Management des équipes et en efficacité professionnelle.

Méthode d'évaluation des acquis

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

Notre référent handicap se tient à votre disposition au 01.89.53.69.70 ou par mail à referent.handicap@viaaduc.com pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.

Mise à jour : 16-02-2024