infos@viaaduc.com
01.89.53.69.70
formation.viaaduc.com

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.

Programme 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.

Programme de la formation

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 ;
- Evaluez 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·rice

- 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

Modalité et délai d’accès à nos formations

ViaAduc met en place un ensemble de dispositifs pour accueillir, accompagner et adapter ses formations aux personnes en situation de handicap (PSH). Notre référent(e) handicap se tient à votre disposition au **01.71.19.70.30** ou par mail à referent.handicap@viaaduc.com pour tout besoin d'aménagement, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.

Toute demande d'inscription à une formation inter-entreprises peut s'effectuer jusqu'à 1 semaine (5 jours ouvrés) avant le début de la formation :

- par téléphone au 01 71 19 70 30
- par e-mail : à l'adresse de votre chargé d'affaires ou à infos@viaaduc.com
- sur notre site WEB : https://formation.viaaduc.com/
- par courrier, à l'adresse suivante : ViaAduc– 152 Avenue de Malakoff – 75116 PARIS

Dans le cas d'une formation intra-entreprise, le délai d'organisation moyen est de 2 semaines (10 jours ouvrés). A défaut de convention formelle particulière pour une session sur site Client, ViaAduc n'est pas tenu d'effectuer l'installation de la salle de formation et utilise les moyens informatiques mis à disposition par le Client.

Mise à jour : 16-02-2024