

Gérer des situations difficiles

Cours Pratique de 2 jours

Réf : SDF - Prix 2022 : 1 455€ HT

Identifier les situations complexes. Se doter d'outils ou de méthodes dans un maximum de situations. Gérer des situations plus ou moins difficiles. Agir, combiner différentes compétences managériales et éviter que la situation ou le conflit sous-jacent ne se dégrade.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

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.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

En complément de cette formation, ORSYS met à disposition des adhérents Atlas des modules de Mobile Learning. Ils seront disponibles 7 jours avant la formation et pendant 30 jours après la formation.

TRAVAUX PRATIQUES

Cette formation, très interactive, s'appuie sur de nombreux exercices et jeux de rôles filmés avec restitutions individualisées.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 04/2022

1) 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

2) 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.

3) Prévenir les conflits

- Analyser les paramètres-clés des situations à risques.
- Comprendre les mécanismes conflictuels et les comportements difficiles.
- Analyser les processus en jeu au sein des relations: le triangle dramatique.
- Identifier les situations quotidiennes demandant une exigence relationnelle.
- Clarifier les enjeux professionnels et personnels dans les situations difficiles.

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

FINANCEMENT

Ce cours fait partie des actions collectives Atlas.

PARTICIPANTS

Toute personne travaillant dans un environnement où les relations peuvent potentiellement être tendues. Management hiérarchique et transversal.

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

4) Adopter les comportements efficaces

- Pointer les faits, reconnaître les Faits/Opinions/Sentiments.
- Instaurer des relations positives avec son environnement professionnel: écoute active, empathie.
- Développer son assertivité avec le DESC.
- Identifier les systèmes de fonctionnement et les différences de perception des acteurs.
- Décoder les messages non verbaux.

Travaux pratiques : Questionnaire sur les attitudes d'écoute et l'assertivité, exercice sur Fait/Opinion/Sentiment. Mises en situation.

LES DATES

BREST

2022 : 15 déc.

ANGERS

2022 : 15 déc.

BORDEAUX

2022 : 23 juin, 26 sept., 05 déc.

DIJON

2022 : 08 déc.

LILLE

2022 : 22 sept., 01 déc.

LIMOGES

2022 : 23 juin, 05 déc.

MONTPELLIER

2022 : 23 juin, 26 sept., 05 déc.

NANCY

2022 : 08 déc.

NANTES

2022 : 12 sept., 15 déc.

NIORT

2022 : 23 juin, 05 déc.

ORLÉANS

2022 : 15 déc.

PARIS LA DÉFENSE

2022 : 01 sept., 08 déc.

REIMS

2022 : 08 déc.

RENNES

2022 : 15 déc.

ROUEN

2022 : 01 déc.

STRASBOURG

2022 : 19 sept., 08 déc.

TOULOUSE

2022 : 23 juin, 26 sept., 05 déc.

TOURS

2022 : 15 déc.

METZ

2022 : 08 déc., 08 déc.

MULHOUSE

2022 : 08 déc.

CLASSE A DISTANCE

2022 : 16 juin, 01 sept., 08 déc.