

# Gérer des situations difficiles

Cours Pratique de 2 jours

Réf : SDF

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 conflit 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

Méthodes pédagogiques actives et participatives. Alternance de théorie et de pratique avec application au contexte et expérience des participants.

## TRAVAUX PRATIQUES

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

## LE PROGRAMME

### 1) Identifier les risques de conflit et analyser les causes

- Les différents types de conflit.
- Les sources premières de conflit.
- Les sources de conflit 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.*

### 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.

## 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.

*Travaux pratiques : Questionnaire sur les attitudes d'écoute et l'assertivité, exercice sur Faits/Opinions/Sentiments. Mises en situation.*