

# Gérer les situations difficiles

MA08 - MANAGEMENT

## DÉTAILS DE LA FORMATION

### + OBJECTIFS

- Permettre de développer vos capacités à déceler les origines des conflits et leurs manifestations.
- Oser aborder les situations conflictuelles
- Avoir les capacités de choisir la méthode la plus appropriée et les comportements associés visant à résoudre un conflit.

### + PUBLIC

- Manager, agent de maîtrise, personnel de l'encadrement

### + PRÉREQUIS

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### + DURÉE

- 2 jours, soit 14 heures

### + NOMBRE DE STAGIAIRES PAR SESSION

- de 1 à 10 p. maximum par groupe

### + BUDGET

- Inter-entreprises : 360€ H.T / personne
- Intra entreprise : nous consulter

### + DÉLAI D'ACCÈS

- Nous consulter

### + MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Cours en face à face pédagogique
- Mises en situation par l'étude de cas pratiques
- Remise d'un support contenant le cours du module de formation suivi

### + MODALITÉS D'ÉVALUATION ET FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION

- Enquête de satisfaction stagiaire
- Bilan formateur / formatrice
- Remise d'une attestation individuelle de formation
- Délivrance d'une grille des compétences
- Enquête de satisfaction client

#### Alliance Form'Action

13 rue de la Maladrerie  
Hameau Les Povots  
10210 CHAOURCE

] 03 25 40 16 53

] 06 23 96 56 82



Alliance  
Form'Action  
Former, notre passion... et si nous la partageons ?

jf.lhoret@aformation.fr - www.aformation.fr

OF : N° 21 10 00647 10 - N° SIRET : 508 379 328 00042 - TVA FR : 12508379328

AFA20M08

# PROGRAMME DE FORMATION

## + DÉCELER LES INDICATEURS DE SITUATIONS CONFLICTUELLES

- Repérer les conflits et identifier leurs sources
- Conflit larvé, conflit ouvert et conflit assumé
- Identifier les différents types, les niveaux de conflits et les acteurs

## + CARACTÉRISER LE CONFLIT

- Comprendre la naissance d'un conflit :
  - les mécanismes de défense, les enjeux
- Analyser les causes du conflit :
  - relatives à l'organisation de la structure et des équipes concernées
  - relatives aux méthodes pratiquées
  - relatives aux relations entre les personnes

## + ANTICIPER, TRAITER LE CONFLIT

- Les différents modes de résolution des conflits
- Les jeux psychologiques des acteurs, leurs motivations et leurs stratégies
- Traiter le conflit larvé, le désamorcer
- Les conditions de l'expression et de la médiation
- Evaluer les attentes et les sources de désaccord
- Différencier besoins exprimés et besoins réels
- Adapter son style de management

## + DU CONFLIT OUVERT VERS LE CONFLIT ASSUMÉ

- Négocier au quotidien
- Recherche du compromis ou du consensus
- Les étapes d'une négociation constructive
- Les comportements : connaître ses forces et ses faiblesses (auto-diagnostic)
- Se préparer mentalement et définir ses objectifs
- Choisir les attitudes adaptées aux interlocuteurs

## + COMMUNIQUER EFFICACEMENT EN SITUATION TENDUE

- Pratiquer l'écoute active, déceler les besoins
- Encourager l'expression des désaccords
- Réagir et s'affirmer face à un interlocuteur passif, agressif ou manipulateur
- Gérer ses émotions, se protéger
- Eviter de s'impliquer, prendre du recul
- Diagnostiquer et maîtriser les mécanismes de manipulation

## + SORTIR DU CONFLIT

- Créer des conditions favorables à la mise en application des décisions
- Définir de nouvelles règles du jeu
- Adopter une démarche de résolution de problèmes
- Négocier gagnant/gagnant

## + BILAN DE FORMATION