

---

## Programme de Formation

---

### Manager les situations délicates et les conflits

---

#### Organisation

---

**Durée :** 14 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

---

#### Contenu pédagogique

---



##### **Public visé**

Toute personne en situation de management



##### **Objectifs pédagogiques**

Analyser les comportements et les situations difficiles

- Apprendre à garder la maîtrise de ses réactions
- Mettre en œuvre des stratégies efficaces
- Adapter son mode de communication



##### **Description**

###### **1 – Analyser les pratiques actuelles et recueillir les attentes des stagiaires**

- Échanger sur les difficultés rencontrées
- Recueil et formulation des attentes stagiaires

###### **2 – Analyser et comprendre l'origine des difficultés relationnelles**

- Les écarts de perception
- La mauvaise communication
- La gestion de nos émotions

###### **3 – Décryptage et analyse de plusieurs conflits**

- Conflit dans une relation Manager - Collaborateur
- Conflit dans une relation Client – Fournisseur
- Conflit dans une relation personnelle

###### **4 – Maîtriser les techniques de résolution de conflits**

- Comprendre ses émotions pour maîtriser ses réactions
- Analyser la situation et élaborer une stratégie
- Soigner le climat, l'environnement et le contexte
- Ramener son interlocuteur vers une approche positive



#### **5 – Améliorer sa communication verbale et gestuelle**

- Utiliser les mots qui « font du bien »
- Communiquer « cerveau droit »
- Maîtriser les techniques de relance
- Comment dire NON sans casser la relation
- Soigner son regard et ses expressions
- Attention à ces gestes qui nous trahissent

#### **6 – Répertorier les personnalités difficiles rencontrées par les participants**

- Quelques exemples de personnalités difficiles : l'agressif, le taciturne, le conservateur, le retardataire, le paresseux, le martyr, le pinailleur, le débordé, le baratineur, le critique, le déloyal, le médisant, le tyrannique, le paranoïaque, le maniaque, l'imprévisible, le mégalomane, le colérique, le perfectionniste, l'arrogant, le malhonnête, l'indécis, la diva...

#### **7 – Élaborer et mettre en œuvre ses stratégies au cas par cas**

- Élaborer une stratégie adaptée et la mettre en œuvre
- Gérer les personnalités difficiles en entretien et en réunion
- Gérer les autres situations conflictuelles : avec un collègue, un client, un partenaire, son manager, ...

#### **Prérequis**

Aucun

#### **Moyens et supports pédagogiques**

Les supports de formation seront accessibles dans l'espace extranet du stagiaire ou remis lors de la formation.

#### **Modalités d'évaluation et de suivi**

Évaluation en cours de formation par des exercices et mises en situation

Questionnaire d'évaluation des acquis en fin de formation