



## GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES OU CONFLICTUELLES

### FORMATION COURTE À DISTANCE

L'objectif fondamental de cette formation est d'offrir un panorama des meilleurs méthodes et outils existants et de les adapter à vos besoins pour cadrer au mieux votre projet.

Nos "formations courtes à distance" reposent sur trois principes essentiels :

- un nombre limité de participants,
- une approche résolument opérationnelle des problèmes,
- l'accès direct au savoir-faire de consultants chevronnés.

PRIX	DURÉE	DATES ET HORAIRES 2021
260 € TTC	1h30	7 juillet à 15h30 15 décembre à 15h30

### INTERVENANT

#### Expériences professionnelles

- ✓ Consultant-formateur en management et en organisation : 10 ans
- ✓ Expériences d'encadrement en organismes publics : 7 ans

#### Missions réalisées :

- ✓ Formations : gérer les conflits, rôle et responsabilités RH du manager, manager son équipe, lutter contre l'absentéisme, conduite du changement ...
- ✓ Conduite de projets : élaboration et mise en œuvre d'un plan de prévention des risques psychosociaux, conduite de projet de changement, diagnostic et amélioration des pratiques managériales ...

#### Quelques références :



Contactez l'intervenant : [contact@axes-management.fr](mailto:contact@axes-management.fr)

## PROGRAMME

1H30

### Identifier les situations difficiles au sein de votre équipe

Reconnaître les « irritants » comme premiers avertisseurs

Analyser les causes des difficultés : surcharge, organisation, pratiques managériales ...

### Faire face aux situations difficiles et aux comportements fautifs

Responsabilités du manager et risques associés : santé, sécurité, discrimination, harcèlement ...

Identifier les bons leviers pour faire face aux situations difficiles : performance insuffisante, annonce d'une décision difficile, problèmes personnels, addictions, plainte pour discrimination/harcèlement, stress, burn out ...

Faire face aux différents types de comportements fautifs : retards répétés, absences injustifiées, dérapage verbal, non respect des consignes, tout acte de harcèlement ...

- Adapter la réponse managériale en fonction du principe de proportionnalité : observations, recadrage (oral et écrit), mise en garde ...
- Sanctionner les comportements fautifs : le rôle du manager et ses limites

Alerter les bons relais au bon moment : éléments de méthodes

### Résoudre les conflits

Définition, nature et modes d'expression des différents types de conflit

Décrypter un conflit : décoder les racines du conflit et les stratégies en jeu

Les trois méthodes de résolution de conflit : négociation, réunion avec les intéressés, médiation

Mettre à plat les faits, rechercher les causes et identifier les besoins : les techniques de la CNV

Comprendre la dimension psychologique des conflits : les apports de l'analyse transactionnelle et de la PNL

Adopter le bon comportement durant un conflit, du cadrage la réunion et à la recherche de solutions

### Conclusion et évaluation de la formation