



GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES OU CONFLICTUELLES

OBJECTIFS

- ✓ Savoir diagnostiquer et prévenir les situations difficiles
- ✓ Identifier les bons leviers pour faire face aux situations difficiles et aux comportements fautifs
- ✓ Connaître les différents types de conflit et maîtriser les outils qui permettent de les résoudre

PRIX 1500 € TTC

SATISFACTION CLIENT
★★★★★ 99,2 % (486 avis)

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 :



Contacteur l'intervenant : contact@axes-management.fr

PROGRAMME

1 JOUR

Identifier les situations difficiles au sein de votre équipe

Reconnaître les « irritants » comme premiers avertisseurs

Favoriser l'expression des agents en créant des moments d'échanges collectifs et individuels

Identifier les niveaux et types de stress et leurs manifestations

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

Cas pratiques : diagnostiquer les situations difficiles au sein de votre équipe

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

Atelier de codéveloppement à partir de cas réels

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

Mise en situation : résoudre un conflit entre deux agents

Parier sur des stratégies préventives pour limiter les situations difficiles

Agir sur la motivation de son équipe

- Repérer les besoins de ses collaborateurs et mettre en place des actions pour les satisfaire

- Limiter les facteurs de démotivation et motiver son équipe au quotidien : bonnes pratiques

Organiser le travail en prenant en compte l'équilibre vie professionnelle /vie privée

Développer la cohésion de son équipe

- Identifier la personnalité de ses collaborateurs et les modes de communication à privilégier

- Faire émerger les complémentarités entre les agents et favoriser la dynamique de groupe

Conclusion et évaluation de la formation