

Gérer les situations difficiles en tant que manager : tensions, conflits, démobilisation...

2 jours
14 heures

Objectif professionnel : cette formation développe l'aptitude des participants à anticiper et gérer les situations difficiles.

Progression pédagogique :

S'approprier les méthodes et outils pour réussir à anticiper et gérer les situations difficiles

Clarifier son attitude

Prévenir le risque le plus en amont possible

Tout manager

Prérequis : Avoir une expérience du management

Groupe de 2 à 8 participants

1. Clarifier le sujet

Différencier tension, crise et conflit
Identifier les caractéristiques de chacune de ces situations
Définir le type de résolution le plus approprié

2. Les situations difficiles et moi

Identifier mon fonctionnement face aux différentes situations,
Avantages et inconvénients de la fuite, l'attaque ou le repli,
DESC : un outil pour résoudre les tensions
Savoir exprimer clairement et sereinement ce qui ne convient pas
Construire une solution
Continuer à travailler ensemble après

3. Gérer une crise

Apprendre à recadrer, conduire par étape la résolution de la crise,
Continuer à travailler ensemble après

4. L'analyse transactionnelle pour le conflit

Comprendre le mécanisme, identifier le rôle de chacun, sortir du « triangle dramatique »,
Continuer à travailler ensemble après.

5. Anticiper ces situations

Repérer les signes avant-coureurs
Identifier les pratiques managériales à proscrire
Développer les bonnes pratiques

Modalités pédagogiques : Formation basée sur l'alternance théorie et pratique, accompagnement individuel, mises en situation, tests, échanges...

**Validation : évaluation formative par QCM
Attestation de fin de formation**

Profil des formateurs consultable sur www.managir.com

Horaires habituels de formation 9h30 – 17h30

Validation de chaque séquence par QCM formatif et mesure de satisfaction en fin de session. Mesure de satisfaction du donneur d'ordre à ± 8 jours, évaluation par « Avis Vérifiés » à ± 1 mois, mesure de satisfaction et d'impact à ± 3 mois. Possibilité de questionnaire complémentaire par mail pendant 30 jours.

INFORMATIONS ET INSCRIPTIONS
01 45 23 22 22 ou ggury@managir.com

Réf. 413-012
Version 060721