

Gérer les situations difficiles à l'intérieur de l'équipe

INTÉRÊTS DE CETTE FORMATION :

Cette formation apporte les outils, les méthodes et les comportements appropriés pour permettre au manager de gérer et anticiper les situations difficiles au sein de son équipe qu'elles soient individuelles ou collectives.

OBJECTIFS :

- ✓ Optimiser sa capacité à gérer des situations difficiles (individuelles et collectives)
- ✓ Acquérir un savoir-faire comportemental pour solutionner les problèmes
- ✓ Savoir prendre du recul et anticiper

THÈMES abordés

Analyser ses propres comportements en situation difficile

La peur, le besoin de reconnaissance, l'expérience passée, l'absence de repères...
 Les états du moi dans les situations difficiles
 Les transactions Parent-Enfant, génératrices de conflit : comment en sortir ?
 Notre façon de considérer l'autre, relation gagnant-gagnant ?

Gérer les situations individuelles difficiles

Les outils pour comprendre la situation dans laquelle l'autre se trouve
 Les fondamentaux de l'analyse objective des situations :
 Le recueil d'informations
 La distinction entre faits, opinions et sentiments
 Trouver les axes de compromis, d'arbitrage ou de correction
 Savoir utiliser sa créativité pour résoudre les problèmes
 Garder son calme en toutes circonstances, maîtriser ses émotions

Savoir dire ce qui ne va pas

Test « êtes-vous assertif ? »
 Les pièges qui nous empêchent d'être assertif
 Les étapes à franchir pour devenir assertif
 Formuler son refus avec élégance

Gérer les situations collectives difficiles

Le phénomène de groupe, ses caractéristiques, règles, excès, spirales
 Comprendre ce qui se joue dans une situation conflictuelle
 Les confrontations à l'intérieur de l'équipe
 Les confrontations entre son équipe et une autre
 La posture du manager dans ces situations

Prendre du recul et anticiper

Savoir ne pas réagir à chaud
 Détecter les « bombes à retardement »
 L'importance de la communication en amont, comment faire
 Mettre en place les outils de prévoyance et d'alerte

DUREE :
2 jours

FORMULES :
Intra
Formaching

PRIX :
 Nous consulter

PUBLIC :
 Tout public

PARTICIPANTS
 De 1 à 8 pers

PEDAGOGIE
Pratique : 80%
Théorie : 20%

Autodiagnostic
 Entraînement
 individuel et collectif

**Mise en situation à
 partir de cas
 concrets vécus
 dans l'entreprise**

Jeux de rôle
 Partage
 d'expériences
 Apports
 méthodologiques
 Conseils pratiques

EVALUATION
 Evaluation à chaud