

## 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