

Objectifs de la formation :

- Identifier l'origine des conflits dans son activité de manager
- Appliquer les techniques de gestion du stress
- Communiquer un message difficile
- Traiter des litiges
- Gérer des conflits

Objectifs pédagogiques:

- Identifier les mécanismes et facteurs déclencheurs de l'agressivité
- Identifier les stratégies anti-stress applicables à soi
- Identifier les comportements favorisant la qualité de l'échange
- Utiliser différentes techniques argumentatives
- Acquérir les techniques d'écoute active
- Traiter une demande litigieuse
- Mener une médiation pour gérer un conflit entre deux collaborateurs
- Mener un entretien de recadrage

Méthodes mobilisées :

Cette action de formation s'appuiera sur une méthode participative associant des exercices pratiques et des apports théoriques. Un livret sera remis à la fin de la formation à chaque participant reprenant tous les thèmes abordés.

Moyens pédagogiques

Paperboard, vidéoprojecteur, livret participant

Modalités d'évaluation :

L'évaluation de la qualité de la formation se fera tout au long de la formation par des exercices de mise en pratique liés directement aux différents thèmes abordés durant la formation ainsi qu'à la fin de la formation au travers de deux questionnaires (stagiaires et formateur) renseignés à l'issue de la formation par les participants.

L'évaluation des acquis de la formation sera réalisée au travers d'exercices mises en situation tout au long de la formation ou à la fin de celle-ci

Accessibilité : En mesure de prendre les dispositions nécessaires pour accueillir toute personne en situation d'handicap



MANAGEMENT - GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES

Contenu pédagogique :

1. LISTER LES SITUATIONS DELICATES RENCONTREES SUR LE LIEU DE TRAVAIL

- Les problèmes
- Les solutions envisagées
- Les priorités à traiter

2. IDENTIFIER LES FACTEURS DECLENCHEURS DE L'AGRESSION

- Le modèle frustration-agression
- Le stress
- Les temps d'attente
- Les dysfonctionnements
- Le manque de respect
- L'agressivité des autres
- La perte de la face en public

3. IDENTIFIER LES STRATEGIES ANTI-STRESS

- Évaluer son niveau de stress
- Les stratégies anti-stress
- S'entraîner à la relaxation

4. COMMUNIQUER DES MESSAGES NEGATIFS

- Connaître le principe de l'assertivité
- Identifier les comportements favorisant la qualité de l'échange
- Utiliser différentes techniques argumentatives

5. TRAITER DES SITUATIONS LITIGIEUSES

- Connaître les réflexes « politesse »
- Pratiquer les techniques d'écoute active
- Gérer une situation litigieuse

6. GERER UNE MEDIATION DE CONFLIT

- Prévenir les conflits
- Identifier le processus de médiation de conflit
- Sortir de blocages
- Mener un entretien de recadrage