

# Manager : Gérer les comportements difficiles

Formation dispensée en présentiel ou à distance

**Référence** : DP-LM002

**Tarif inter** : 1 290,00 € HT

**Durée** : 2 jour(s)

**Certification** : Non

## LES PREREQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Être en situation de management.

## LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier et comprendre les différentes sources de conflits et savoir les éviter.
- Apprendre à désamorcer des situations difficiles et résoudre des conflits.
- Maîtriser sa communication en situation difficile.
- Gérer ses émotions et celles de son interlocuteur pour gagner en impact.

## A qui s'adresse cette formation ?

Tout manager, hiérarchique ou transversal, ou chef de projet.

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### Tour de table

- Objectifs, durée et enjeux de la formation.

### Le conflit : une histoire de ressentis

- Brainstorming : Que signifie « conflit » pour vous ? ; Quelles en sont les causes, les déclencheurs ? ; Comment les régler ? ;
- Comment les éviter ?
- Cas pratique : Partage de gestion de conflit : Donner un exemple de conflit non résolu ; Donner un exemple de conflit résolu ; Avis, suggestions, solutions, conclusions collectives

### Communication :

- Comprendre les principes de la communication :
  - schéma de la communication simple ;
  - schéma de la communication interactive ;
  - responsabilité de l'émetteur et du récepteur ;
  - le non-verbal ;
  - l'écoute active ;
  - les comportements non assertifs ;
  - les comportements assertifs ;
  - les usages de l'assertivité ;
  - s'exprimer avec assertivité
- Solutions pour éviter un conflit.
- Définir les règles du jeu :
  - faire preuve d'autorité ;

- savoir dire non ;
- savoir critiquer ;
- réagir face à un comportement agressif.

### Comprendre le conflit au travail

- Définition
- Les différents niveaux des conflits :
  - conflit latent ou larvé ;
  - conflit refoulé ;
  - conflit déclaré
- Les différents types de conflits :
  - le malentendu ;
  - le conflit de générations ;
  - le conflit d'intérêts ;
  - le conflit hiérarchique ;
  - le conflit de valeurs.

### Comment gérer les conflits

- Les divergences :
  - identifier les différents types de divergences ;
  - comprendre les divergences ;
  - sortir des divergences.
- Les tensions :
  - comprendre les tensions ;
  - comprendre les tensions ;
  - sortir des situations de tensions.
- Adopter une position selon le conflit :
  - collaboration / contestation ;

- acceptation / évitement / compromis.
- Gestion de conflit étape par étape :
  - établissez les faits ;
  - identifiez les besoins des deux parties ;
  - évaluez la situation ;
  - décidez d'un processus et recherchez des solutions.
- Négocier autour d'un conflit.
- Médiateur ou arbitre ?

#### Tour de table en fin de formation

- Evaluation de la formation à chaud, débriefing collectif, auto-évaluation de de l'atteinte des objectifs et de sa propre progression.

#### Comment prévenir les conflits

- Les enjeux
- Les techniques : faire en sorte que l'équipe de travail fonctionne bien.
- Quelques principes pour éviter le conflit.
- *Jeux de rôles de gestion interne de conflit.*

#### Certification Préparée

Aucune

#### Méthodes Pédagogiques

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

#### Formateur

Consultant-Formateur expert Management des équipes et en efficacité professionnelle.

#### Méthode d'évaluation des acquis

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

Notre **référent handicap** se tient à votre disposition au 01.71.19.70.30 ou par mail à [référent.handicap@viaaduc.com](mailto:référent.handicap@viaaduc.com) pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.