MANAGER LES SITUATIONS DIFFICILES

Durée – 1 à 2 jours, format modulable selon vos objectifs | **Public –** Managers et encadrants confrontés à des situations difficiles ou conflictuelles.

Prérequis – Aucun.

Intervenant – Véronique — Formatrice & consultante, psychologue du travail, certifiée MBTI et SOSIE.

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- ✓ Identifier les différents types de situations difficiles et de conflits
- ✓ Adapter sa posture et sa communication en situation tendue
- ✓ Conduire un entretien de recadrage et gérer les personnalités difficiles
- ✓ Prévenir et désamorcer les conflits pour préserver un climat de travail sain

Contenu pédagogique

✓ **Comprendre les situations difficiles et les conflits (Comprendre)**
- Typologie : désaccord, tension, conflit, opposition, désintérêt
- Les mécanismes et l'escalade du conflit (du mécontentement à l'agressivité)
- Causes et déclencheurs : faits, méthodes, personnes, valeurs

✓ **Se connaître et gérer ses émotions (Comprendre)**
- Repérer ses réactions sous tension (agressivité, fuite, manipulation, passivité)
- Gérer ses émotions et celles de son interlocuteur
- Développer une posture assertive

✓ **Communiquer en situation tendue (Désamorcer)**
- Écoute active, questionnement et reformulation
- La méthode DESC et les principes de la communication non violente
- Le rôle du non verbal ; désamorcer l'agressivité

✓ **Conduire un entretien de recadrage (Désamorcer)**
- Préparer et structurer l'entretien (faits, impact, attentes)
- Recadrer sans casser la relation
- Fixer un cadre clair et un suivi

✓ **Gérer les personnalités et situations complexes (Agir)**
- Comprendre et gérer les « personnalités difficiles »
- Faire face à la démotivation et à l'opposition
- Jouer le rôle de médiateur entre collaborateurs, gérer les situations collectives

✓ **Prévenir et pérenniser un climat sain (Agir)**
- Prévenir les conflits : règles du jeu, régulation, signaux faibles
- Savoir quand escalader ou alerter (lien avec les RPS)

- Construire son plan d'action personnel

Démarche et méthodes pédagogiques

Démarche active, centrée sur l'apprenant qui « agit ». Beaucoup de mises en situation, à partir des cas réels apportés par les participants. Méthodes :

- ✓ Participative : basée sur le questionnement des participants.
- ✓ Active : fait appel à l'expérience, à la réflexion, à l'initiative et à la motivation des apprenants.

Moyens pédagogiques

Brefs exposés et autodiagnostics (assertivité) ; Jeux de rôle et simulations d'entretiens de recadrage ; Étude de cas et analyse de pratique ; Remise d'un support pédagogique.

Modalités d'évaluation

- ✓ Évaluation formative en cours de module
- ✓ Évaluation des acquis (mises en situation) et de la satisfaction à chaud
- ✓ Évaluation à froid (sous 4 mois)

Sanction de la formation – Certificat de réalisation