

Gérer les situations difficiles

Malentendus, incompréhensions, différences de perceptions... Comment désamorcer les conflits pour avancer ensemble dans la même direction ?

Savoir gérer les situations difficiles est une des clés de réussite pour créer un environnement de travail vecteur de développement humain.

Cette formation sera l'opportunité de mieux comprendre les sources du conflit, de développer des techniques de communication adaptées aux situations difficiles et également de mieux comprendre ses propres émotions et celles de ses interlocuteurs.



Programme

1. La notion de situation difficile et ses impacts dans l'environnement professionnel

- Clarifier la notion de situation difficile
 - Les sources et motifs d'une situation tendue
 - Les différents types de situations difficiles et leur intensité
- Identifier les différentes étapes qui mènent au conflit et leurs impacts
 - L'escalade du conflit : de la dégradation des perceptions à l'accroissement des hostilités
 - Les différents impacts générés dans l'environnement professionnel

Travail en sous-groupe : analyse d'une situation difficile vécue

2. L'analyse des modes relationnels en situation difficile

- Identifier les différents modes relationnels et les espaces de synergie
 - Le diagramme des relations : synergie et antagonisme
 - Les différents comportements en situation tendue : le modèle de Kilmann
- Repérer les différentes postures en situation de tension, voire conflictuelles
 - Le triangle de Karpman
 - La relation gagnant-gagnant

Cas pratique



Pour qui ?

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant renforcer ses capacités de communication et de la gestion du stress.



Prérequis

Aucun prérequis nécessaire



Objectifs

- Repérer les différents comportements et modes de communication en situation difficile
- Analyser la dynamique conflictuelle sous-jacente aux situations tendues
- Identifier des leviers pour désamorcer une situation difficile
- Maîtriser son stress

2 jours – 14 heures

Présentiel ou distanciel

3. La gestion des émotions et de son stress en situation de tension

- Identifier et comprendre ses émotions et celles des autres
 - Les origines des émotions
 - Les différents types d'émotions et les besoins associés
- Comprendre les mécanismes du stress pour mieux les dépasser en situation difficile
 - La définition du stress et ses facteurs
 - Les techniques de gestion du stress

Guide des émotions et de techniques de gestion du stress

4. La communication en situation difficile

- Comprendre les principes clés de la communication
 - Les deux notions clés : besoin et intention
- Expérimenter des techniques de communication
 - Les principes clés de la CNV et la méthode OSBD
 - L'écoute active : questionner, reformuler, synthétiser

Mise en situation

5. La gestion de conflit ouvert

- Définir la stratégie adaptée à la situation
 - Les différentes stratégies de gestion de conflit
 - Les 6 points clés de la résolution de conflit
- Mettre en place les conditions de réussite du dialogue constructif
 - La posture assertive
 - La méthode AVRAPO (Accueillir, Valoriser, Reformuler, Affirmer, Proposer, Obtenir l'accord)
- S'approprier le rôle de médiateur pour désamorcer les situations
 - La posture du médiateur
 - Les 6 étapes de la médiation

Réflexion en sous-groupe



Les plus

Apports théoriques et méthodologiques
Exercices pratiques
Echange d'expérience
Mises en situation filmées

Nos modalités pédagogiques

Notre signature pédagogique **I.M.P.A.C.T.** sous-tend toutes nos modalités pédagogiques:

- **I****NSPIRATION** : susciter l'envie d'apprendre par l'identification des enjeux, des besoins, par la projection sur les bénéfices possibles
- **M****OUVEMENT** : stimuler l'apprentissage par l'expérimentation (mises en situation, jeux d'expérimentation, cas pratiques,...)
- **P****ERSONNALISATION** : prendre en compte les individualités et les spécificités de contextes professionnels avec des modalités pédagogiques variées
- **A****UTONOMIE** : favoriser des travaux de sous-groupe autonomes, des entretiens réflexifs entre participants, la prise de conscience du « pouvoir agir » individuel
- **C****O-RESPONSABILITE** : engager, tout au long de la formation, les participants dans la co-construction des apprentissages
- **T****RANSFORMATION** : challenger la définition d'objectifs de progrès, les prises de conscience des possibilités, des défis post formation

Nos modalités d'évaluation

Avant

Chaque participant est invité à :

- Réaliser son auto - évaluation de connaissances / expériences sur les différents thèmes de la formation
- Définir ses propres objectifs de progrès en lien avec ses pratiques professionnelles

Pendant

Notre approche de l'évaluation formative : une évaluation continue de la progression

A travers notre pédagogie active et pragmatique, nous mettons en œuvre une évaluation continue, intégrée au déroulement de la formation.

En cours de séquence : nos séquences sont structurées en temps forts qui nous permettent de mesurer les évolutions

- Au démarrage, par une activité de sensibilisation, nous faisons émerger le positionnement initial des participants
- Au cœur de la séquence, nous vérifions la compréhension et l'acquisition des contenus abordés au travers d'activités variées : exercices pratiques, mises en situation et quizz...
- En fin de séquence, les participants évaluent leur progression sur le thème en lien avec leur fiche d'auto-évaluation

Cette approche dynamique nous offre une vision précise de la progression de chaque apprenant et nous permet d'ajuster notre démarche pour répondre aux besoins spécifiques de chacun.

En fin de formation :

Le formateur réalise une évaluation des acquis à travers plusieurs activités proposées aux participants :

- Réaliser une synthèse des messages clés de la formation
- Evaluer leur progression en lien avec leurs objectifs de progrès
- Proposer des défis personnels d'expérimentation en lien avec leurs objectifs de progrès
- L'évaluation de la satisfaction des participants s'effectue par le biais d'un questionnaire en ligne

Après

Les participants expérimentent les défis proposés en fin de formation

Des ressources complémentaires seront proposées pour consolider les connaissances et approfondir les notions abordées