

Gérer les situations difficiles

But de la formation

- Accompagner les participants dans l'analyse de situations relationnelles et/ou managériales ressenties comme difficiles (recadrages de collaborateurs, demandes délicates, conflit au sein de l'équipe,...).
- Fournir des outils de résolution de conflits.

Objectifs pédagogiques

1. Analyser les difficultés présentées par les participants
2. Identifier les réponses à ces situations et explorer de nouvelles options
3. Identifier les différentes causes et enjeux des conflits
4. Comprendre les mécanismes qui génèrent des conflits relationnels
5. Repérer certains types de comportements relationnels pour prévenir ou traiter des situations difficiles.
6. S'entraîner à gérer des situations délicates ou conflictuelles.

Programme :

- Les causes et enjeux des conflits : rôles, intérêts, communication, pouvoir
- Clarification des enjeux et des rapports de force
- L'expression saine d'une demande, d'une critique, d'un refus
- L'application de certaines techniques d'affirmation de soi
- Le triangle dramatique et les jeux psychologiques
- Les 4 styles de comportements relationnels
- Les stratégies de réponse à une situation conflictuelle

Pédagogie : Application aux situations de travail des participants

- Les causes et enjeux des conflits : rôles, intérêts, communication, pouvoir
- Clarification des enjeux et des rapports de force
- L'expression saine d'une demande, d'une critique, d'un refus
- L'application de certaines techniques d'affirmation de soi
- Le triangle dramatique et les jeux psychologiques
- Les 4 styles de comportements relationnels
- Les stratégies de réponse à une situation conflictuelle