

## Formation **Gérer les situations difficiles**

### Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de faire face aux situations conflictuelles et plus particulièrement :

- ◆ 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.

### Durée

14 heures, soit 2 jours.

### Public

Tout manager.

### Prérequis

Aucun.

### Moyens et méthodes pédagogiques

- ◆ La formation alterne entre présentations des concepts théoriques et mises en application à travers d'ateliers et exercices pratiques (hors formation de type séminaire).
- ◆ Les participants bénéficient des retours d'expérience terrains du formateur ou de la formatrice
- ◆ Un support de cours numérique est fourni aux stagiaires

### Modalités d'évaluation

- ◆ **En amont de la session de formation**, un questionnaire d'auto-positionnement est remis aux participants, afin qu'ils situent leurs connaissances et compétences déjà acquises par rapport au thème de la formation.
- ◆ **En cours de formation**, l'évaluation se fait sous forme d'ateliers, exercices et travaux pratiques de validation, de retour d'observation et/ou de partage d'expérience, en cohérence avec les objectifs pédagogiques visés. Ces modalités sont détaillées dans le déroulé ci-après.
- ◆ **En fin de session**, le formateur évalue les compétences et connaissances acquises par les apprenants grâce à un questionnaire reprenant les mêmes éléments que l'auto-positionnement, permettant ainsi une analyse détaillée de leur progression.

## Programme de formation

### 0. Phase d'inclusion

#### 1. Introduction à la gestion des conflits

Vue d'ensemble des types de conflits (interpersonnels, intragroupes, intergroupes).  
Sources courantes de conflit dans les organisations.

Les signaux qui annoncent le conflit.  
Distinguer les tactiques individuelles conflictuelles des besoins universels qui les motivent.  
Transformer les reproches aux absents en besoin, pour favoriser l'empathie.  
Le coût des conflits non résolus : réduction de la productivité, du moral et de la collaboration.  
Le rôle de la gestion des conflits dans l'atténuation des risques psychosociaux.

#### 2. Stratégies de prévention des conflits

Stratégies de prévention des conflits : communication claire, clarification des rôles, rituels d'équipe, établissement de normes et résolution proactive des problèmes.  
Créer un environnement de travail positif et psychologiquement sûr, qui s'aligne sur la politique RSE de l'entreprise.  
Études de cas sur la prévention des conflits.

#### 3. L'intelligence émotionnelle dans la gestion des conflits

Comprendre l'intelligence émotionnelle : conscience de soi, autorégulation, empathie et compétences sociales.  
Développer l'assertivité.  
Réhabiliter les émotions dans le management : ne tuez pas le messenger.  
Soutenir le bien-être mental et la résilience de son équipe.  
Faire face aux sentiments intenses avec l'atelier du volcan (CNV).  
Activités visant à améliorer l'intelligence émotionnelle dans les situations de conflit.

#### 4. Communication efficace en cas de conflit

Techniques d'écoute active.  
Le rôle de la communication non verbale.

Découverte de la Communication Non Violente (CNV) en 4 étapes et comment les utiliser avec agilité.

L'empathie dans la communication.  
La méthode du DESC pour recadrer ou exprimer un désaccord.  
Différences générationnelles dans les préférences de communication et attentes en matière de feedback et de reconnaissance.

#### 5. Résoudre les conflits : techniques et modèles

Analyser un conflit : nature, enjeux et acteurs.  
Le rôle et la responsabilité du manager dans le conflit.  
Les techniques de désamorçage des conflits : négociation, médiation, conciliation...  
Le modèle de résolution des conflits Thomas-Kilmann (TKI).  
L'escalade du conflit selon le modèle de Friedrich Glasl.  
La méthode Harvard.  
Application de modèles basée sur des scénarios.

#### 6. Les conversations à forts enjeux

Se préparer à des conversations à fort enjeu.  
Les impacts sur la fidélisation et la satisfaction des collaborateurs.  
Techniques pour rester calme et concentré.  
Structurer la conversation pour plus de clarté et d'impact.  
Gérer la résistance et l'hostilité.  
Les attentes des nouvelles générations : progression de carrière, équilibre entre vie professionnelle et vie privée, sens au travail...

#### 7. Synthèse et plan d'action

Élaboration d'un plan d'action pour la mise en œuvre de stratégies de gestion des conflits.  
Réflexion sur les styles personnels de gestion des conflits et les possibilités d'amélioration.  
Objectifs pour l'amélioration continue de la gestion des conflits.