PROGRAMME DE FORMATION

Gérer des situations conflictuelles

DURÉE : 2 jours | 14 heures

MODALITÉ D'ORGANISATION : Mixte

Informations

PUBLIC VISÉ

Managers, responsables d'équipe, chefs de service, dirigeants et futurs managers souhaitant développer leurs pratiques managériales.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Comprendre les situations difficiles en milieu professionnel.

Adapter sa communication en situation sensible.

Gérer et désamorcer les situations difficiles.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis. Formation à destination de toute personne amenée à gérer des projets dans son entreprise.

ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter afin que nous puissions vous accompagner et vous orienter au mieux dans votre demande et vos démarches.

Modalités pédagogiques

MODALITÉS

Formation dispensée en présentiel par un formateur expert dans ce domaine.

Pédagogie active et participative : apports théoriques, échanges, cas pratiques, quiz et mises en situation.

Ressources pédagogiques : paperboard, vidéoprojecteur ou écran TV, contenus multimédias et vidéos.

Programme, supports et fiches pratiques remis aux stagiaires. Supports pédagogiques utilisés : vidéos, documents PDF, PowerPoint et quiz.

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Moyens pédagogiques

Formateur expert en management, expérimenté en formation pour adultes.

En présentiel : salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur et d'un paperboard, adaptée aux travaux en sous-groupes et aux mises en situation.

À distance : classe virtuelle (Teams ou Zoom) avec partage d'écran et outils collaboratifs (tableau blanc, sondages).

Assistance pédagogique et technique joignable par mail (assistance@modula-formation.com) ou par téléphone (05 56 44 58 68), avec un délai de réponse sous 48 h, du lundi au vendredi de 8 h à 18 h.

Supports pédagogiques

Support de cours numérique remis à chaque stagiaire en fin de formation.

Études de cas, jeux de rôle et mises en situation tirés de situations professionnelles.

Fiches outils et fiches mémo récapitulatives.

Accès aux ressources complémentaires après la formation.

Plateforme Modula

Tout au long de sa formation, chaque stagiaire dispose d'un accès personnel à la plateforme Modula : suivi de son inscription, consultation du calendrier et du lieu de formation, réalisation du test de positionnement, des évaluations et du questionnaire de satisfaction, et téléchargement de ses attestations et certificats de formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

En cours de formation : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.

Formation qualifiante : certificat de réalisation en fin de formation

Contenu pédagogique

01 - Introduction et tour de table

- Présentation des étapes et thématiques abordées : sommaire du module/parcours de formation.
- Validation des objectifs avec chaque apprenant.
- Tour de table guidé : échanges et positionnement des acquis et des besoins de chacun.

02 - Comprendre les situations difficiles en milieu professionnel

- Définir les différentes formes de situations relationnelles complexes (désaccord, tension, conflit ouvert).
- Identifier les facteurs déclencheurs liés à l'organisation, aux individus et au contexte.
- Expliquer les dynamiques relationnelles à l'origine des situations de tension.
- Repérer les représentations et perceptions influençant les interactions professionnelles.
- Analyser les mécanismes émotionnels et relationnels : identifier ses propres réactions émotionnelles en situation de tension.
- Analyser les comportements observables (retrait, opposition, agressivité, évitement...) : comprendre l'impact du stress sur la communication et la prise de décision.
- Identifier les besoins implicites et explicites des interlocuteurs : décrypter les biais de perception dans les interactions professionnelles.
- Adapter sa communication en situation sensible : identifier les composantes d'une communication efficace (verbale, non verbale, paraverbale).

03 - Adapter son mode de communication aux profils et aux situations

- Adapter son mode de communication aux profils et aux situations.
- Formuler un message clair en situation de désaccord.
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation : ajuster sa posture pour favoriser un climat d'échange constructif.
- Gérer et désamorcer les situations difficiles : identifier les stratégies de régulation des tensions.
- Analyser une situation conflictuelle pour choisir une réponse adaptée.
- Conduire un échange de recadrage ou de médiation.

04 - Traiter les objections et les désaccords de manière constructive

- Traiter les objections et les désaccords de manière constructive.
- Restaurer une relation de travail fonctionnelle.
- Inscrire sa pratique managériale dans une démarche responsable : identifier les principes fondamentaux de la RSE appliqués au management.

05 - Gérer et désamorcer les situations difficiles : mise en pratique

- Expliquer les liens entre qualité de vie au travail, climat social et performance.
- Intégrer les enjeux éthiques dans la gestion des situations difficiles.
- Promouvoir un environnement de travail respectueux et inclusif.
- Élaborer un plan d'action individuel.
- Analyser ses pratiques professionnelles au regard des situations rencontrées.
- Identifier des axes d'amélioration concrets.
- Construire un plan d'action adapté à son environnement professionnel.
- Définir des indicateurs de suivi et d'évolution.

06 - Valider les acquis et clôturer la formation

- Bilan et évaluation finale de la formation.
- Enquête de satisfaction à chaud.

Modalités d'évaluation

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

En cours de formation : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.

Formation qualifiante : certificat de réalisation en fin de formation