

# Manager les situations difficiles

## Durée

**14.00** Heures  
**2** Jours



## Objectifs :

- Identifier les situations difficiles, conflictuelles et stressantes
- Identifier les techniques de résolution des conflits et définir une stratégie adaptée au problème.
- Développer un positionnement « adulte » et un travail collectif pour prévenir les conflits.
- Identifier les personnalités difficiles et savoir interagir avec elles en situations conflictuelles.

## Le + métier :

Un stage pour identifier les situations conflictuelles, définir une stratégie adaptée au problème rencontré et comprendre les personnalités difficiles afin de savoir agir et interagir avec elles.

## Contenu

- La notion de conflit :
- Les comportements générateurs de conflits et d'agression
- Les mécanismes et circuits des conflits : du mécontentement à l'agressivité
- La typologie et l'intensité des conflits
- Les différents types de conflits
- Les causes d'agressivité et de violence
- La nature des situations difficiles : incompréhension ou désaccord sur les faits, les objectifs, les méthodes, les personnes, les valeurs
- Le mode d'expression des conflits interpersonnels
  
- Les principes de la communication :
- Les principes de base de la communication
- Communiquer c'est entendre, écouter, comprendre, s'exprimer, se taire
- Influences culturelles et contextuelles sur la communication verbale et non verbale, les jugements de valeurs...
  
- Les techniques de communication verbale, non verbale et de gestion des émotions pour prévenir les conflits relationnels :
- Les attitudes de communication verbales - le modèle de Porter
- Les attitudes de communication non verbale : le corps outil de communication
- La gestion des émotions (peur et colère) à la source des conflits
- L'écoute active : entendre et reconnaître les besoins et problèmes de l'interlocuteur
- Comprendre de façon empathique
  
- L'utilisation de l'analyse transactionnelle pour adopter le juste positionnement dans le cadre de relations difficiles :
- Les besoins de base
- Les signes de reconnaissance
- Les états du moi : fonctionnels et structurels
- Les combinaisons de transactions
- Les positions de vie
- L'Analyse transactionnelle et les situations d'accueil : le développement d'une relation adulte et mature avec ses interlocuteur
  
- Se connaître en situation de conflits :
- Les différents types de comportement face aux autres
- Son rôle de manager

L'attitude d'assertivité (affirmation de soi)  
Les réactions face aux conflits : avantages et inconvénients

L'identification des situations ou personnalités difficiles  
Les situations difficiles  
Les personnalités difficiles

Les techniques de gestion des conflits  
Les méthodes de traitement des conflits  
Des solutions pour mettre en œuvre l'entretien de résolutions des conflits  
Les méthodes de résolution des conflits au niveau individuel  
Les méthodes de résolution des conflits au niveau collectif

### Moyens pédagogiques

Questionnaire d'identification des attentes à retourner avant la formation

Apports méthodologiques et théoriques

Cas pratique « manager des situations difficiles »

Conseils pratiques du formateur

Livrets pédagogique et d'exercices remis à chaque participant

### Modalités d'évaluation

Délivrance d'une attestation d'assiduité et

Questionnaire individuel à chaud :  
évaluation de la satisfaction par rapport aux objectifs de départ, aux contenus, à la méthode, au formateur  
Elaboration d'un plan d'action personnel : que changer dans ses pratiques après la formation, quand et comment ?  
Bilan collectif de fin de formation (tour de table)



**Contactez-nous !**

**JAUDEAU-LE THIESE Philomène**  
Coordonnatrice pédagogique

**Tél. : 0130795398**  
**Mail : philomene.jaudeau-**  
**lethiesse@excellensformation.com**