

Prévenir et faire face aux situations difficiles ou conflictuelles

Durée : 2 Jours Tarif : Nous consulter

INTRA

- Nous contacter pour organiser ce stage en intra.

MANAGEMENT - MODULE FOCUS

Intégrer dans sa pratique les principes de la communication efficace et constructive, identifier ses propres comportements générateurs de pression et de démotivation : se remettre en cause, fluidifier les relations au sein de leur équipe, prévenir l'émergence des situations difficiles, gérer les conflits, aider leurs collaborateurs à résoudre leurs difficultés relationnelles, gagner en sérénité face aux situations difficiles

Référence : FA03

Objectifs

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

Intégrer dans leur pratique les principes de la communication efficace et constructive

Identifier leurs propres comportements générateurs de pression et de démotivation : se remettre en cause

Fluidifier les relations au sein de leur équipe

Prévenir l'émergence des situations difficiles

Gérer les conflits

Aider leurs collaborateurs à résoudre leurs difficultés relationnelles

Gagner en sérénité face aux situations difficiles

Programme

Prévenir l'émergence des situations difficiles

Poser un cadre propice à une communication sereine et productive

Identifier l'origine des incompréhensions et les lever

Mesurer l'importance des émotions dans la communication et développer son intelligence émotionnelle

Tenir compte de ses besoins et de ceux de ses collaborateurs pour favoriser la fluidité des relations

Instaurer un mode de communication et d'écoute authentique au sein de l'équipe

Identifier ses propres comportements générateurs de pression et de démotivation : se remettre en cause

Faire la part des choses entre réalité et croyances sur les comportements managériaux attendus

Repérer ses propres comportements « automatiques » et comprendre leur impact sur la motivation des collaborateurs

Identifier des pistes pour les désamorcer

Agir sur les leviers de motivation de ses collaborateurs

Comprendre pourquoi ce qui me motive n'est pas nécessairement ce qui motive mes collaborateurs : la notion de besoins psychologiques
Affiner sa compréhension des leviers de motivation de chacun de ses collaborateurs
Repérer et agir face aux signaux de démotivation de ses collaborateurs

Faire face aux situations difficiles

Aborder l'échange avec la posture appropriée
Faire une demande efficace
Savoir dire « non », entendre un « non » et co-créer une solution satisfaisante
Recevoir des messages difficiles sans être déstabilisé
Emettre des messages difficiles en préservant la qualité de la relation
Obtenir un changement de comportement : le DESC
Gérer une situation difficile en réunion

Gérer les conflits

Analyser la situation pour identifier la nature du conflit
Différencier désaccord, malentendu, conflit
Définir son propre rôle dans la résolution du conflit et choisir le mode d'intervention
Conduire un entretien de résolution de conflit :

- La structure
- Les techniques de communication efficace : écoute – questionnement ciblé - reformulation

Aider ses collaborateurs à trouver eux-mêmes une solution au conflit :

- La grille d'ajustement d'interface

Suivre les engagements pris

En savoir +

Public

Managers

Managers transverses : chef de projet, Teamleader, Responsable d'activité, référent métier.

Durée

2 jours

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis n'est exigé pour ce stage

Méthodes pédagogiques

Une formation centrée sur l'entraînement intensif à travers des jeux de rôle ou sur des cas proposés par les participants.

De nombreux échanges et ateliers permettront aux participants de partager leurs pratiques, éclairées par des apports méthodologiques.

Modalités d'évaluation

Mises en situation, entraînements ou exercices donnant lieu à un feedback du formateur

Autoévaluation par le participant