



Manager les situations difficiles

Cette formation abordera les différentes étapes du conflit, depuis les techniques de prévention jusqu'aux outils pour gérer les crises, désamorcer les blocages et réinstaurer le dialogue. Vous apprendrez, par des ateliers pratiques, à faire face à des situations d'agressivité pour trouver des accords négociés et réinstaurer votre place de leader au sein des débats. Vous vous familiariserez avec les stratégies de négociations gagnantes.

Durée : 2 jours

Objectifs

- Identifier les raisons à l'origine des conflits
- Construire efficacement un entretien avec une personne ou un groupe difficile
- S'entraîner activement à la gestion de situations difficiles
- Faire face à l'agressivité
- Désamorcer les situations difficiles par le dialogue

Programme

1. Identifier les raisons à l'origine des conflits et les surpasser

- Les sources de conflits :
 - L'individu, l'organisation, les jeux de pouvoirs
 - Le conflit et le profil de personnalité
 - Les types de personnalités problématiques
- Surpasser les conflits :
 - Découvrir les dynamiques du conflit
 - Maîtriser le côté affectif du conflit
 - Contrôler ses émotions négatives
 - Reconstruire la relation

Les différentes étapes de l'écoute active

- L'importance d'une écoute de qualité
 - Qu'est-ce qu'écouter ?
 - Comment écouter ?
 - Les différentes qualités d'écoute
 - Bonnes et mauvaises habitudes d'écoute
- Développer son empathie



- Les clefs du dialogue, les règles de base en face à face
 - Exister en occupant sa place
 - Laisser exister l'autre en pratiquant l'écoute active
- Améliorer les techniques d'entretiens grâce à l'écoute active
 - Les différents types de questions
 - Savoir reformuler de façon claire et de manière professionnelle une situation
 - L'attitude non-influence dans l'écoute
 - Créer un climat de confiance
 - Comment suspendre son jugement et mesurer ses réactions ?
 - Le danger des fausses interprétations

Méthodologie

- Mise en situation d'expériences vécues
- Entraînement intensif à l'écoute active
- Débriefing et apports du consultant
- Coaching personnalisé du consultant

Apports pédagogiques

- Jeu de la Balle: cercle de travail autour de l'écoute et de la reformulation
- Jeu du Miroir: exercice permettant de provoquer l'empathie et de développer son intelligence émotionnelle

2. L'Analyse Transactionnelle : comprendre les enjeux individuels et collectifs

- Les 3 états du moi : Parent - Adulte - Enfant (P-A-E)
- Les différents types de transactions : complémentaires, croisées, directes, à double fond...
- Comment établir des « transactions » efficaces
- Autodiagnostic à partir du système P-A-E- Que changer, à partir de quel état du moi ?
- Gérer ses émotions en s'appuyant sur l'état d'Adulte

Méthodologie

- Test « Les différents états du moi »
- Echanges
- Débriefing et apports du consultant



Garder son leadership en situation difficile

- Apport de la PNL dans la gestion de conflit
- Découverte du VAKOG : Visuel, Auditif, Kinesthésique, Olfactif, Gustatif
- Savoir reconnaître l'état émotionnel de son interlocuteur
- Cerner la « réalité » de votre interlocuteur pour mieux résoudre une situation conflictuelle
- Comment adopter une attitude de médiateur
- Ne pas avoir peur du conflit
- Gérer les cas de stress les plus fréquents
- Comment sortir par le haut : la recherche du consensus
- Le recadrage : l'importance de la définition de règles claires
- Valider la résolution du conflit
- Rechercher et construire un objectif mutuel : obtenir un consensus

Méthodologie

- Apport en CNV (méthode Marshall Rosenberg)
- Simulations d'entretiens sur des situations difficiles vécues
- Débriefing et apports du consultant

3. Développer son assertivité

- Identifier son profil assertif en contexte professionnel
- Comprendre les comportements qui perturbent et savoir y faire face (agressivité, passivité, manipulation)
- Savoir dire « NON » avec assertivité et recadrer si nécessaire
- Savoir faire un retour difficile à un interlocuteur

Méthodologie

- Test « Quel est mon niveau d'assertivité ? »
- Jeux des acteurs
- Débriefing et apports du consultant

Traiter les objections

- Appréhender l'objection et gérer ses différentes facettes
- Positiver les objections et les oppositions
- Anticiper le conflit
- Analyser les positions, les enjeux, les voies de sorties d'un conflit
- Canaliser les oppositions



Méthodologie

- Travail en sous-groupe
- Entraînement intensif à la réponse aux objections
- Débriefing et apports du consultant

Les situations délicates

- Refuser une demande
- Répondre à une attaque
- Annoncer une mauvaise nouvelle
- Gérer une personne agressive
- Faire face à la tempête

Méthodologie

- Tour de table
- Échanges d'expériences en groupe
- Mise en situation d'expériences vécues
- Débriefing et apports du consultant
- Coaching personnalisé du consultant

Debriefing de la formation

- Tour de table permettant de recueillir les impressions des participants
- Feuille d'évaluation à chaud
- Mise en place d'un plan d'actions concrètes