

Programme de formation

Gérer les situations difficiles

1. Objectifs pédagogiques

À l'issue de cette formation, les participants auront acquis les compétences nécessaires pour aborder sereinement les situations conflictuelles, notamment en étant capables de :

- Identifier et anticiper les différentes sources de conflits afin de les prévenir efficacement.
- Développer des techniques pour désamorcer les tensions et résoudre les conflits de manière constructive.
- Adopter une communication adaptée aux situations délicates.
- Gérer leurs émotions ainsi que celles de leurs interlocuteurs pour renforcer leur impact relationnel.

2. Informations pratiques



Public visé

Cette formation s'adresse à tous les managers souhaitant améliorer leur gestion des situations difficiles.

Pré-requis

Un test de positionnement est à compléter avant.

Méthodes pédagogiques

La formation propose une alternance entre apports théoriques et exercices pratiques :

- Présentation des concepts clés.
- Ateliers interactifs, vidéos et mises en situation.
- Partage d'expériences terrain par le formateur.

Durée de la formation

2 jours de formation.
(14H00)

Tarifs

Individuel : 1 320 € HT
Groupe : 3 200 € HT

Méthodes d'évaluation

Questionnaire d'auto-évaluation pour situer les connaissances de départ.
Évaluation continue à travers des ateliers, exercices pratiques et échanges d'expérience.
Validation des acquis avec un questionnaire de synthèse permettant de mesurer la progression individuelle.

3. Programme détaillé

1

Introduction à la gestion des conflits

Définir les différents types de conflits (interpersonnels, intragroupes, intergroupes).
Repérer les signaux avant-coureurs et comprendre les causes profondes des conflits.
Analyser les impacts des conflits non résolus sur la performance et le bien-être au travail.
Explorer le rôle du manager dans la prévention des risques psychosociaux.

2

Prévenir les conflits en entreprise

Appliquer des stratégies de communication proactive pour éviter les malentendus.
Clarifier les rôles et responsabilités au sein des équipes.
Créer un environnement de travail bienveillant et sécurisé, en lien avec la politique RSE.
Études de cas pratiques sur la prévention des conflits.

3

Utiliser l'intelligence émotionnelle

Développer la conscience de soi, l'autorégulation et l'empathie.
Pratiquer l'assertivité pour une communication authentique.
Gérer les émotions intenses grâce à des techniques spécifiques (ex. : atelier du volcan).
Renforcer la résilience et le bien-être mental de son équipe.

4

Améliorer sa communication en situation de conflit

Maîtriser l'écoute active et décoder la communication non verbale.
Découvrir la Communication Non Violente (CNV) et ses applications concrètes.
Utiliser la méthode DESC pour formuler un désaccord de manière constructive.
Adapter sa communication aux différentes générations présentes en entreprise.

5

Techniques et modèles de résolution des conflits

Analyser la nature des conflits, leurs enjeux et les parties prenantes impliquées.
Assumer son rôle de manager dans la gestion des conflits.
S'initier aux principales techniques : négociation, médiation, conciliation.
Expérimenter différents modèles : Thomas-Kilmann, escalade de Glasl...
Exemples concrets et mises en pratique à partir de scénarios réalistes.

6

Mener des conversations délicates

Se préparer efficacement à des discussions à fort enjeu.
Maintenir son calme et structurer son discours pour maximiser son impact.
Anticiper et gérer la résistance ou l'opposition de ses interlocuteurs.
Répondre aux attentes des nouvelles générations en matière de management..

7

Clôture et plan d'action

Concevoir un plan d'action personnalisé pour appliquer les acquis de la formation.
Identifier ses points forts et axes d'amélioration en matière de gestion des conflits.
Définir des objectifs concrets pour progresser durablement.