

Gérer les situations difficiles

OBJECTIF : Posséder les outils d'analyse de situations difficiles et les méthodes pour les gérer.

PUBLIC : Tous Managers, Responsables de services

NIVEAU REQUIS : Aucun

COMPETENCES VISEES : Maîtriser les techniques de communication pour éviter les tensions et désamorcer les conflits.

MOYENS PEDAGOGIQUE : Alternance de cours théorique et de cas pratique, mise en situation, jeux de rôle, possibilité d'adapter les exercices en fonctions des besoins des participants. Support pédagogique remis au stagiaire.

MOYENS TECHNIQUE : Vidéo projecteurs, ordinateurs

MOYENS D'ENCADREMENT : Cette formation est assurée par un expert dans le domaine du management avec une solide expérience en formation professionnelle.

APPRECIATION DES RESULTATS : Evaluation oral pour attester des connaissances acquis individuellement en fin de formation et questionnaire de satisfaction en fin de formation

LIEU DE FORMATION : Site client ou salle de formation à l'extérieur de l'entreprise

MODE D'ORGANISATION PEDAGOGIQUE : Présentiel en intra entreprise

DUREE : 14 heures

SANCTION : Attestation de formation

Contenu de la formation :

Identifier les différents types de situations difficiles actuelles et futures

Situations liées à l'individu
Situations liées à l'environnement et au contexte

Analyser la situation

Compréhension des événements
description de la situation et prise en compte des différents paramètres
matrice d'analyse des risques
Incidence sur les comportements
mesure du stress
mise à plat des représentations
vérification des croyances liées à la situation

Mettre en place un plan d'action

Etudier les différents scénarios de traitement de la situation
tirer profit de l'existant
arborescence de solutions possibles
La prise en compte des impératifs
La définition des souhaits
La matrice de décision

Communiquer sur la situation et faire passer la décision

La carte des acteurs concernés
La construction du message
Le choix des vecteurs de communication

Transformer les difficultés rencontrées en opportunité de progrès pour l'avenir

Tirer les enseignements de la situation
Intégrer les processus de résolution