SAVOIR FAIRE FACE AUX SITUATIONS TENDUES

PUBLIC : Décideur et cadre supérieur qui participe à une équipe de direction. Directeur opérationnel, directeur de projet, directeur d'activités transverses qui a besoin de gagner en efficacité dans les situations tendues.

PRÉ-REQUIS : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS :

- Asseoir naturellement son autorité.
- Traiter les désaccords avec diplomatie.
- Trouver de nouveaux leviers pour s'affirmer sans fuir, ni agresser, ni manipuler.
- Faire face aux comportements gênants des autres.
- Gérer les tensions et sortir des conflits.

PROGRAMME ET CONTENU :

1-Développer un style relationnel efficace en situation de tension
- Anticiper les réactions de ses interlocuteurs.
- Repérer ses points forts et ses comportements "à risque".
- Affronter efficacement les situations difficiles.

2- Détecter et gérer les comportements gênants
- Ceux qui fuient et se soumettent : l'adhésion de façade.
- Ceux qui attaquent ou exercent un chantage : comment désamorcer l'agressivité ?
- Ceux qui "sous-entendent" et manipulent : savoir éviter le piège de la "contre-manipulation".

3- Développer un langage "assertif" pour s'affirmer et gérer les situations de tension
- Oser demander et savoir dire non.
- Déjouer les tentatives de déstabilisation.
- Gérer les sous-entendus.
- Gérer les tensions.

4- Transformer les critiques justifiées en informations utiles
- Transformer les critiques en pistes de progrès.
- Proposer et faire proposer des solutions.
- Mettre en évidence les conséquences positives d'une décision ou d'un changement pour faire adhérer.
- Exprimer de manière acceptable ce qui ne va pas.
- Ne pas laisser de contentieux s'accumuler : régler efficacement les problèmes.

5- Gérer les situations conflictuelles

- Identifier les causes "objectives", "politiques" et "psychologiques" d'un conflit.
- Éviter l'escalade en utilisant les modes de communication adaptés.
- Oser montrer et exprimer ses sentiments.
- Piloter la désescalade et sortir des conflits.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :
Pédagogie active et participative

- Exposés théoriques sur PowerPoint,
- Tests de personnalité,
- Ateliers d'échange et de partage d'expériences,
- Mises en situation et jeux pédagogiques.

CONDITIONS DE RÉALISATION : Sur le lieu de travail (en intra-entreprise).

DOCUMENTS FOURNIS : Attestation de formation, questionnaire de satisfaction, support de cours formation et documentations diverses.

MÉTHODES D'EVALUATION : A chaud, à froid.

VALIDATION ET SANCTION : Remise d'une attestation de formation.

SUIVI FORMATION : Feuille émargement et attestation d'assiduité.

DURÉE : 2 jours.

INTERVENANTS :

SMART & COM FORMATION
22, rue des Potières - 56350 Saint-Jean-La-Poterie
06 76 89 97 19
chantal.canovas@orange.fr
N° SIRET 39508641600058 - APE 8559A
DA 53560908256
Certification AFNOR NF Service
Certifié Datadock
Label Qualité Actions de Formations