

<p>DUREE</p> <p>2 jours (14 heures)</p>	<p>Gestion des situations sensibles</p> <p>Comprendre les mécanismes d'un conflit</p> <p>Repérer les origines d'un conflit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le fonctionnement psychologique de l'individu pour mieux gérer le conflit • L'identification des différents désaccords possibles • Le concept des préférences cérébrales selon Ned Herrmann <p>Analyser son comportement face à un conflit et le faire évoluer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les « stressés professionnels », liés au travail et à son contenu, aux relations interpersonnelles et à l'entreprise • La gestion de ses émotions
<p>PUBLIC</p> <p>Tout manager souhaitant opter pour une démarche « Gestion des situations sensibles » et développer son efficacité professionnelle</p>	<p>Anticiper un conflit</p> <p>Prévenir les conflits au quotidien</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mise en place d'un climat favorable : écoute, empathie, communication, responsabilisation • Les fondamentaux de la communication et ses différents modes (verbale, non verbale, kinesthésique) • L'approche de l'analyse transactionnelle <p>Repérer les signaux d'alerte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le principe de résilience : savoir rebondir face aux situations sensibles, développer le principe d'action (et non réaction) et l'attitude de « témoin » (désamorcer le conflit), « accueillir » le désaccord de « l'autre » – Effet miroir
<p>PREREQUIS</p> <p>Aucun</p>	<p>Résoudre un conflit</p> <p>Analyser la situation</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'identification de l'origine du conflit • La compréhension du contexte psychologique, relationnel, spécifique • La communication non violente - CNV de Marshal Rosenberg <p>Sortir du conflit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le dialogue constructif en situation conflictuelle (questionnement, reformulation, empathie, persuasion, ajustement, engagement et arrangement, bilan) • La prise en compte et la prise en charge
<p>OBJECTIFS</p> <p>Mise en place d'outils visant à renforcer l'engagement relationnel au sein de l'organisation et poser les fondations d'une efficacité professionnelle, axée sur une implication personnelle</p>	<p>Management et cohésion</p> <p>Amélioration de la cohésion</p> <p>Clarifier la situation</p> <p>Partir d'un état présent à une situation future (recadrage, identification des valeurs de l'entreprise, formalisation des objectifs)</p> <p>Amélioration des processus de cohésion</p> <ul style="list-style-type: none"> • Créer une vision partagée • Déléguer en responsabilité et développer l'autonomie • Utiliser les réunions en efficacité • Avoir des ressources de qualité • Valoriser les actions de ses collaborateurs • Développer l'enthousiasme et la créativité de ses collaborateurs.
<p>METHODES PEDAGOGIQUES</p> <p>Temps d'apprentissage : apports théoriques</p> <p>Temps d'expérimentation : mises en situation</p> <p>Temps d'échange et d'analyse sur le vécu des participants</p> <p>Chacun est acteur dans la formation</p> <p>Plan d'actions personnalisé : Stratégie de réussite, identification des outils de communication</p>	<p>Animation et gestion de ses équipes</p> <p>Identifier son style de management (tests)</p> <p>Affirmer son autorité et se positionner :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définition du rôle de la hiérarchie, prise de recul et analyse de la situation, mise en place un plan d'action • Autorité et principes d'adhésion : affirmer son autorité, analyser les demandes et les émotions liées au contexte professionnel
<p>EVALUATION</p> <p>Exercices récapitulatifs à chaque fin de module</p>	
<p>INTERVENANT</p> <p>Relaxologue, formateur consultant en management, communication et développement personnel</p>	
<p>LIEU</p> <p>Chez EvryWare, site Client ou à distance</p>	
<p>VALIDATION</p> <p>Attestation de formation</p> <p>Version 2023-05-03</p>	