



ALTIUS CONSEIL

GERER LES SITUATIONS DIFFICILES

<p>Intervenant Le formateur est un professionnel qualifié qui possède une réelle expérience en entreprise</p> <p>Durée 2 Jour soit 14 heures</p> <p>Participants Session de 4 personnes minimum et de 12 maximum</p> <p>Lieu Paris, Lille, Strasbourg, Caen, Dijon (Autres lieux possibles)</p> <p>Moyens Ordinateur/PC, Vidéoprojecteur, Paperboard, Supports pédagogiques</p> <p>Tarifs ACN ATLAS Inter : 675,95 € HT Intra : 2 833,95€ HT</p> <p>Sanction de la formation : attestation de formation</p> <p>Modalités d'accès : Contactez-nous au 01 45 90 14 80 ou contact@altiusconseil.fr</p> <p>Délai d'accès : Dates de formations sur le site ACN ATLAS Intra programmée sur mesure</p> <p>Accessibilité aux personnes handicapées : Contactez-nous en cas de besoins spécifiques, nous mettrons tout en œuvre pour adapter notre formation</p> <p>Modalités d'évaluation : Les acquis des stagiaires sont évalués par questionnaire</p>	<p>Public concerné</p> <ul style="list-style-type: none"> - Managers, - Collaborateurs de fonctions support amenés à travailler en mode transversal, 	
	<p>Méthodes pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation - Travaux pratiques, exercices applicatifs et QCM - Echange collectif - Partage d'expérience - Mises en situation 	<p>Objectifs pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cartographier les situations difficiles auxquelles le manager ou le collaborateur sont confrontés - Comprendre les différentes sources de conflits et savoir les éviter - Apprendre à désamorcer des situations difficiles et résoudre des conflits - Gérer une crise - Maîtriser sa communication en situation difficile ; - Mettre en œuvre des actions correctrices et les suivre dans le temps
	<p>Prérequis : Aucun</p>	<p style="text-align: center;">Programme</p> <p>Jour 1</p> <p>Présentation de la formation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Retour d'expérience des stagiaires - Définition des attentes de chaque stagiaire - Présentation de la formation <p>Cartographier les situations difficiles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recenser et qualifier les situations difficiles - Identifier les points communs vs les spécificités - Recenser et qualifier les différents types de situations difficiles <p>Gérer une crise</p> <ul style="list-style-type: none"> - Repérer les signes annonciateurs d'une situation de crise - Diagnostiquer une situation de crise et en évaluer la gravité - Organiser la résolution de la crise et mobiliser à bon escient les parties prenantes - Adapter sa communication <p>Gérer un conflit ou des tensions</p> <ul style="list-style-type: none"> - Savoir comment repérer rapidement un conflit naissant entre deux collaborateurs - Analyser efficacement la situation, diagnostiquer rapidement les causes du conflit et trouver avec les deux parties des solutions de type gagnant / gagnant

- Tirer parti de la résolution d'un conflit pour promouvoir de nouveaux modes de relation au sein de son équipe

Jour 2

Comprendre les sources

- Repérer les causes
- Identifier les leviers permettant d'éviter le conflit

Gérer une reprise après une crise

- Identifier les effets de la crise
- Ecouter les collaborateurs
- Mettre en place un plan de reprise adapté - Construire avec les collaborateurs
- Définir les nouveaux usages et partager les nouvelles règles collectives
- Faire preuve d'empathie

Anticiper et faire des situations difficiles des sources d'amélioration, d'enseignement et de progrès

- Impliquer ses équipes dans le repérage et la résolution de problèmes
- Travailler en mode collaboratif pour trouver des solutions pérennes
- Mettre en place les plans d'action et les suivre dans le temps

Conclusion et engagements de mise en œuvre