

## Gérer les situations difficiles dans son équipe

### INTÉRÊTS DE CETTE FORMATION :

Cette formation apporte les outils, les méthodes et les comportements appropriés du manager pour lui permettre de gérer et anticiper les situations difficiles au sein de son équipe qu'elles soient individuelles ou collectives.

### OBJECTIFS :

- ✓ Optimiser sa capacité à gérer des situations difficiles (individuelles et collectives)
- ✓ Acquérir un savoir-faire comportemental pour solutionner les problèmes
- ✓ Assurer une fonction de régulation et d'arbitrage dans l'équipe
- ✓ Savoir anticiper

### THÈMES abordés

#### Les états du moi (Analyse transactionnelle) en situation difficile

Les états parent – adulte – enfant dans la situation difficile  
 Les transactions Parent-Enfant, génératrices de conflit : comment en sortir ?  
 Savoir utiliser le bon état du moi en fonction de la situation

#### Gérer les situations individuelles difficiles

Les outils pour comprendre la situation dans laquelle l'autre se trouve  
 La peur, le besoin de reconnaissance, l'expérience passée, l'absence de repères...  
 Les fondamentaux de l'analyse objective des situations :  
 Le recueil d'informations (situation présente, situation désirée)  
 La distinction entre faits, opinions et les symptômes  
 Trouver les axes de compromis, d'arbitrage ou de correction  
 Savoir utiliser sa créativité pour résoudre les problèmes  
 Garder son calme en toutes circonstances, maîtriser ses émotions

#### Savoir dire ce qui ne va pas

Test « êtes-vous assertif ? »  
 Les pièges qui nous empêchent d'être assertif  
 Les étapes à franchir pour devenir assertif  
 Formuler son refus avec élégance

#### Gérer les situations collectives difficiles

Le phénomène de groupe, ses caractéristiques, règles, excès, spirales  
 Comprendre ce qui se joue dans une situation conflictuelle  
 Les confrontations à l'intérieur de l'équipe  
 Les confrontations entre son équipe et une autre  
 Le rôle du manager dans ce type de situation

#### Résoudre les conflits d'équipe

S'appuyer sur son environnement pour résoudre les conflits d'équipe  
 Savoir réagir aux individus négatifs, agressifs  
 Trouver les axes de compromis, d'arbitrage ou de correction  
 Apprendre à obtenir de l'aide, présenter des solutions, obtenir un feedback  
 Comment remotiver l'équipe après un conflit

#### Anticiper

Détecter les « bombes à retardement »  
 L'importance de la communication en amont, comment faire  
 Mettre en place les outils de prévoyance et d'alerte

**DUREE :**  
**2 jours**

**FORMULES :**  
**Intra**  
**Formaching**

**PRIX :**  
 Nous consulter

**PUBLIC :**  
 Managers  
 Chefs de service  
 Chefs de projets

**PARTICIPANTS**  
 De 1 à 8 pers

### PEDAGOGIE

**Pratique : 80%**  
**Théorie : 20%**

Entraînement  
 individuel et collectif

**Mise en situation à  
 partir de cas  
 concrets vécus  
 dans l'entreprise**

Jeux de rôle

Partage  
 d'expériences

Conseils pratiques

Apports  
 méthodologiques

### EVALUATION

Evaluation à chaud