



# Gagner en aisance dans le management des situations complexes

Domaine : Management/RSE/Interculturel

Réf. : 1721M

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Identifier les différents types de situations difficiles liées à l'individu ou à l'environnement pour mieux les anticiper et les désamorcer  
Analyser la situation et mettre en place un plan d'actions  
Communiquer sur la situation et faire passer la décision  
Adapter son mode de management en fonction du contexte économique de la réforme sur le dialogue social  
Comprendre le fonctionnement de l'autre et adapter son mode de management

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

**Moyens pédagogiques :** Alternance entre théorie et exercices pratiques. Un support de cours adapté remis à chaque participant. Salle de cours équipée / connexion internet / matériels de projection / Tableaux / Paper Board.

**Modalités d'évaluation :** Evaluation au fur et à mesure des exercices pratiques / Questionnaire de satisfaction / Attestation de stage / Evaluation sommative par le formateur sur 5 questions.

**Formation en présentiel :** A l'aide de l'application EDUSIGN, les stagiaires ont un accès afin d'émarger pendant la formation et de répondre à une opinion qualité lors de la fin de la formation.

**Formation en distanciel :** A l'aide d'un logiciel, les stagiaires interagissent entre eux et avec le formateur / Accès à l'environnement d'apprentissage (supports,...) et aux preuves de suivi (émargements, évaluation, opinion qualité...) via la plateforme Edusign / Convocation avec lien de connexion.

## CONTENU ET MÉTHODES MOBILISÉES

Un ou plusieurs tests de personnalité sont transmis en amont de la formation via un lien internet.

## LES SITUATIONS COMPLEXES PARTICULIÈREMENT DIFFICILES À GÉRER

- Les situations qui peuvent vous laisser démuni (tour de table)
- La situation complexe éprouvante : gérer son émotion face à l'émotion de l'autre
- La situation complexe déstabilisante : réagir face à une attaque, une critique
- La situation complexe déroutante : le monologue, le silence
- Une situation particulière : La souffrance d'un salarié - l'alerte

## LA SITUATION COMPLEXE CONFLICTUELLE

- Faire le point et apaiser
- L'incompréhension
- Le désaccord : comment argumenter et aboutir à un accord

## PUBLIC CONCERNÉ

Responsables de service, chefs d'équipe  
L'accessibilité à la formation pour les personnes en situation de handicap est étudiée en amont selon les informations fournies.

## DURÉE ET DATES

**-Durée :**  
2 journées consécutives soit 14 heures

**-Délai d'accès :**  
Réponse par mail dans les 72h.  
En inter : inscription à la prochaine session suivant le nombre de places disponibles.  
En intra et en individuel : en fonction du planning déterminé par le client.

**-Dates des inter-entreprises :**  
Nous contacter  
**.En Intra ou Individuel :**  
Nous contacter

## FORMULES ET TARIFS

**En inter-entreprises :**  
604€ HT / Jour / personne

**En intra-entreprises :**  
1199€ HT / Jour / groupe  
Groupe de 2 à 4 pers.

1495€ HT / Jour / groupe  
Groupe de 5 à 10 pers.

**En cours particulier :**  
Nous consulter

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel, Distanciel.

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?

 02 32 74 56 94 Numéro unique d'appel

## **LES DIFFÉRENTES SITUATIONS COMPLEXES QUE VOUS POUVEZ RENCONTRER LORS DES DIFFÉRENTS ENTRETIENS**

- Comment féliciter ?
- Comment faire un ou des reproches ?
- Anticiper les risques de l'entretien d'évaluation
- Situation de transition : les changements

## **COMMENT PRÉPARER ET MENER UN ENTRETIEN QUI S'ANNONCE DIFFICILE ?**

- Organisation
- Recueil d'informations
- Préparation et mise en place notamment concernant le dialogue social

## **TECHNIQUES DE COMMUNICATION À UTILISER POUR LES ENTRETIENS DIFFICILES**

- Développer l'empathie, l'assertivité, réguler et recadrer si besoin

## **LES TYPOLOGIES DE PERSONNALITÉS DIFFICILES (ANXIEUX, OBSESSIONNELS, DÉPENDANTS)**

- Comment repérer certains comportements nuisibles ? Manipulateur, paranoïaque, agressif, narcissique ??? le triangle de Karpman ??? victime sauveteur, persécuteur
- Repérer les personnalités sensibles
- Les messages contraignants (croyances limitantes)

## **SAVOIR GÉRER CHACUN DES COMPORTEMENTS**

## **ENTRAÎNEMENTS À DES ENTRETIENS DIFFICILES AVEC DES PERSONNALITÉS DIFFICILES SOUS FORME DE JEUX DE RÔLE - EXEMPLES**

- Faire face aux critiques d'un collaborateur
- Conduire un entretien de recadrage
- Faire face à un salarié en souffrance
- Faire face aux pleurs
- Mener un entretien avec un salarié qui ne s'exprime pas
- Mener une réunion dans le cadre de la réforme du dialogue social

Fiche mise à jour le 23/08/2024

