

OBJECTIFS

- Savoir distinguer et hiérarchiser les différents types de tensions ;
- Intégrer la gestion des conflits dans sa zone de confort ;
- Savoir gérer l'après conflits pour instaurer la résilience ;

POUR QUI ?

- Managers, responsables d'équipe, dirigeants de PME, toute personne amenée à gérer des relations professionnelles complexes.

PRÉ-REQUIS

- ⊗ Aucun

SUIVI & EVALUATION

- Évaluation en cours et en fin de session,
- Évaluation personnalisée à 4 mois

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- ⊕ Formation assurée par des experts reconnus dans leur métier.
- ⊕ Méthode pédagogique participative et active, alliant apports théoriques et exercices pratiques personnalisés qui permettent l'ancrage en temps réel des connaissances.
- ⊕ A l'issue de la formation, il est remis à chacun des stagiaires un support pédagogique et une bibliographie.

VALIDATION DE LA FORMATION

 Attestation de formation

GÉRER LES SITUATIONS HUMAINES DIFFICILES SANS CRÉER DE CONFLIT

Réf : F2P-MAN009

Budget : Cf. devis

Durée : 14 heures

Sessions : Sur demande

Présentiel / Distanciel

Groupe : 2 à 6 participants

PLAN

1. Comprendre les situations humaines difficiles

- Typologie des situations sensibles (conflit, tension, non-dit)
- Mécanismes d'escalade
- Erreurs fréquentes des managers

2. Se positionner avec justesse

- Sortir de l'évitement ou de la confrontation
- Posture assertive
- Rôle du manager dans la régulation

3. Savoir dire les choses clairement

- Structurer un message difficile
- Exprimer un recadrage sans agressivité
- Poser un cadre clair et professionnel

4. Gérer les réactions et émotions

- Objections, agressivité, silence
- Garder le contrôle de l'échange
- Désamorcer les tensions

5. Prévenir les situations à risque

- Communication proactive
- Régulation au quotidien
- Installation d'un climat de confiance

4. Gérer les réactions et émotions

- Objections, agressivité, silence
- Garder le contrôle de l'échange
- Désamorcer les tensions