

OBJECTIFS :

Comprendre les méthodes et les outils permettant de gérer les situations difficiles. Mettre en pratique ses outils et en mesurer l'efficacité.

- Identifier précisément les types et causes des situations difficiles au sein d'une organisation.
- Analyser ces situations avec une approche à la fois objective et subjective pour une compréhension complète.
- Élaborer des plans d'actions stratégiques et communiquer ces plans de manière efficace et persuasive.

PRÉREQUIS & ACCESSIBILITÉ :**Prérequis :**

Aucun

Accessibilité :

- Toute personne occupant un poste de management et confrontée à des situations difficiles à gérer au sein de son équipe.
- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap, merci de consulter notre référent handicap.

DURÉE : 3 jours / 21 heures**V21.1****màj : 04/21****Méthode pédagogique et encadrement :**

Cette formation est animée par un formateur expert dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées selon les critères qualité d'Aptitudes 21.

L'animation est composée d'apports théoriques, de mises en situations professionnelles et d'exercices pratiques.

Moyens pédagogiques :

Ordinateurs, logiciels, tableau blanc, vidéo-projecteur, écran.

En fin de formation, vous aurez un accès à la plateforme pédagogique Aptitudes 21 sur laquelle vous pourrez consulter et télécharger vos supports de formation.

Modalités d'évaluation des objectifs et des résultats :

L'évaluation des objectifs se fait par le formateur, pendant la formation avec les exercices pratiques, les interactions et les mises en situation pratiques.

Le formateur complète un livret d'évaluation selon une grille de compétences précise.

Contenu de la formation

Les types de situations difficiles

- Les situations liées aux individus
- Les situations liées aux changements internes et externes
- Les situations liées à l'environnement et au contexte

Analyse de la situation

- Analyse objective : arborescence des causes, évolution de la structure, niveau de maîtrise du collaborateur
- Analyse subjective : selon les jeux de pouvoir, selon le niveau émotionnel, selon les représentations individuelles

Mise en place d'un plan d'actions

- Étude des différents scénarios de traitement de la situation
- Tirer profit de l'existant
- Arborescence des solutions possibles
- Prendre en compte les impératifs
- Définir les souhaits
- Évaluations des solutions et des limites de la négociation
- Plan de repli en cas d'échec

Communiquer et faire passer la décision

- Communiquer le plan d'action
- Contenu et forme du message
- Valoriser les nouvelles actions

