



## Gérer les situations complexes



**Temps de formation :**  
2 jours (14 heures)



### Objectifs pédagogiques et compétences visées :

- Gérer les conflits
- Ajuster sa posture
- Aborder les sujets irritants
- Faire face aux situations ingérables



## PROGRAMME

### En amont de la formation :

Auto positionnement sur la gestion des situations complexes

### Jour 1

#### 1. Repérer les situations complexes

- Les différents types de tensions et de conflits au travail
- Conflit et vécu du travail : la conflictualité pour quoi faire ? Qu'en faire ?
- Les situations de crise
- Le dilemme du manager

#### 2. La posture managériale

- Courage managérial : Cadrer, Sécuriser, Prévenir, Arbitrer
- Utiliser la communication non violente pour aborder les sujets irritants
- S'appuyer sur l'intelligence collective
- S'appuyer sur les tiers : Échanges de pratiques, supervision, coaching

🌱 **Intersession de deux semaines** 🌱

### Jour 2

#### 3. Retour d'expérience

- Retour sur les perceptions et observations de l'intersession
- Échanges sur les approches et ajustements

#### 4. Les outils de la gestion de conflits

- L'échelle des conflits de Glasl
- 5 Stratégies de résolution de conflits
- La médiation
- La négociation

#### 5. Prévenir les conflits

- Mettre en place une culture du travail bienveillante
- Animer des temps de régulation
- Analyser les causes des conflits passés
- Managers : Les pièges à éviter

### Après la formation :

Mise en œuvre du plan d'actions

### ➔ Modalités

**Formation** : En groupe de 4 à 12 personnes en présentiel.

**Evaluation** : Evaluation en 3 dimensions, tout au long de la formation. (Positionnement, acquisition, satisfaction) en ligne et en présentiel.

### ➔ Public

Managers

### ➔ Prérequis

Aucun

### TARIFS

Inter : 1230 € HT

Intra : Nous consulter

