

## ANTICIPER ET GERER LES SITUATIONS DIFFICILES

### Participants

Managers, chef d'équipe, responsables de service, chef de projet et toute personne amenée à travailler en équipe.

### Pré requis

Aucun

### Objectifs pédagogiques

Savoir repérer les situations difficiles et les anticiper  
Être à même de gérer ses réactions et celles de ses collaborateurs  
Trouver des solutions constructives

### Méthode

Des apports théoriques, didactiques appuyés par des exercices pratiques et des mises en situation

### Modalités de déroulement

Formation en présentiel ou FOAD – voir phases d'apprentissage mentionnées au programme

**Moyens de suivi :** feuille d'émargement signée par demi-journée par le formateur et le(s) stagiaire(s)

### Modalités de sanction de l'action :

Délivrance d'une attestation de présence

### Moyens d'évaluation

Le formateur évalue les acquis du stagiaire (savoirs et savoir-faire) au moyen de questionnement oral et reformulation des apprenants

### Programme

#### Repérer et définir les caractéristiques d'une situation difficile

Identifier et caractériser une situation difficile  
Comprendre comment une situation peut devenir difficile

Comment se préparer à la gestion de la situation

#### Anticiper les réactions de ses collaborateurs

Prévenir les comportements inhabituels face aux situations difficiles

Analyser les types de comportements en période de crise, de transition, d'incertitude, de stress

#### Gérer ses réactions, mieux se connaître et être plus serein

Repérer nos réactions inefficaces

Adapter son comportement : maîtriser ses émotions et savoir s'affirmer

Trouver les attitudes adaptées suivant le type de situations rencontrées (formuler une demande, négocier, évaluer, dire non...)

Changer de regard sur les situations déstabilisantes

#### Comprendre et gérer les personnes difficiles

Établir une relation d'écoute et de confiance

Distinguer le factuel de l'affectif

Faire face à l'agressivité sans perdre sa sérénité

Savoir transformer une critique négative en un feed-back constructif

Choisir l'attitude adaptée dans les situations : écoute, canalisation, affirmation de soi

#### Imaginer une solution et favoriser la sortie des situations difficiles

Pouvoir dépasser les obstacles imprévus

Analyser les situations et les résoudre