

PROGRAMME DE FORMATION



Gérer les situations difficiles au sein d'une équipe

Contexte

Les situations tendues, que ce soit avec des collaborateurs ou bien entre collègues, sont souvent compliquées à appréhender. Savoir gérer ces situations est difficile et nécessite d'en connaître les rouages. Car il est possible pour tous, à travers une attitude et communication adaptées, d'entrevoir une issue positive et partagée.

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire est capable de :

- **Identifier les signes de tension**
- **Réagir de manière adaptée et constructive en situation difficiles**

Pour qui

Managers opérationnels, chefs d'équipe, cadres de proximité et cadres intermédiaires, nouveaux managers, toutes personnes souhaitant améliorer ses réactions en situations difficiles au sein d'un groupe de personnes.

Prérequis

Aucun

Durée

3h00 en distancielle

Nombre de participants

2 à 8 personnes

Avant la formation

Il sera proposé au bénéficiaire de :

- Communiquer autour du contexte professionnel actuel avec le formateur
- Visualiser le tuto de prise en main des outils digitaux utilisés pour la formation
- Solliciter les futurs participants pour identifier les attentes
- Positionner les futurs participants à l'aide d'un autodiagnostic préalable sur :
 - **Une évaluation digitale sur les attitudes réactionnelles en situations difficiles**

Programme de formation

PARTIE 1 : (Durée de 1h00)

⇒ **Phase introductive**

- Présentation : « Icebraker »
- Recueil des attentes

⇒ **S'adapter aux différences de chacun**

- Traduire les besoins exprimés de manière individuelle
- Adopter les bons gestes et les bonnes postures

- Mettre en place les règles du jeu
 - 🗺️ Atelier de réflexion : « Positionner son curseur de tolérance : quelles situations considérez-vous comme particulièrement gênante ou irritante ? »

PARTIE 2 : (Durée de 1h00)

- ⇒ **Maitriser les techniques de communication en situations tendues**
 - Privilégier les schémas d'une communication assertive
 - Les comportements et les éléments de langage à éviter
 - Utiliser les techniques efficaces face aux différents profils « perturbateurs »
 - 🗺️ Atelier réflexion : « Je ne dirais pas... mais je dirais plutôt... »
- ⇒ **Agir sur la dynamique relationnelle du conflit**
 - Acquérir les bons réflexes face aux comportements inopportuns
 - Découvrir les 4 degrés de réactions en situations difficiles
 - Désamorcer les situations difficiles avec la technique bienveillante P.I.C.T.O. ©
 - 🗺️ Atelier ludopédagogique : « Comment régiriez-vous dans ces situations ? »

PARTIE 3 : (Durée de 1h00)

- ⇒ **S'entraîner pour adopter les bons réflexes**
 - Simulation n°1 : Exprimer une insatisfaction face à un groupe de personnes
 - Simulation n°2 : Désamorcer un conflit potentiel entre plusieurs individus
 - 🗺️ Atelier de mise en situation : « Simulation de recadrage face à un groupe avec la technique P.I.C.T.O. © »
- ⇒ **Phase de conclusion**
 - Synthèse des apports et points sur les actions à mettre en œuvre
 - Evaluation des acquis de formation via Google Forms
 - Evaluation de satisfaction « à chaud »

Méthodes utilisées et techniques d'animation

- Utilisation d'un outil de visioconférence : Zoom ou Teams ou Google Meet
- Alternance d'exposés théoriques et d'échanges interactifs
- Ateliers de réflexion en sous-groupe et de mise en situation
- Apports de techniques pédagogiques et mnémotechniques déposées à l'INPI
- Test individuel
- Visionnage de séquences vidéo
- Quiz via smartphone « Kahoot ! »

Matériels nécessaires

Un ordinateur avec une connexion internet, une sortie audio, un micro (ou micro-casque), une webcam.

Un smartphone avec une connexion internet 3G minimum

Modalités de suivi et d'évaluation

Pendant la formation :

- Les participants émargent une feuille de présence interactive au démarrage

- Les évaluations des acquis sont effectuées pendant et en fin de formation sous forme de Quiz, QCM via Google Forms, exercices de mise en pratique, étude de cas
- Un questionnaire de satisfaction à chaud est complété par chaque participant en fin de stage via Google Forms
- Une attestation d'acquisition est envoyée par email à chaque participant dans un délai de 24h

Après la formation :

- Une évaluation de satisfaction « à froid » est proposée 4 semaines après la réalisation de la formation.
- Le service triple garantie « Impulsion Réussite » est automatique activé pour une durée de 30 jours, à partir du dernier jour de formation. Elle se décline en trois étapes :
 - Garantie acquisition des contenus de formation
 - Garantie satisfaction de l'animation, de la pédagogie et des supports fournis
 - Garantie action de la mise en œuvre opérationnelle
- Un suivi des plans d'actions mis en œuvre est réalisé par messagerie instantanée (What's App), pour traiter des difficultés de mise en œuvre rencontrées pendant 8 semaines.

Modalités pratiques

Formation intra-entreprise

- Lieu de formation : distanciel (dans les locaux de l'entreprise ou à domicile)
- Horaires de formation : soit 9h00-12h00, soit 13h30-16h30 (possibilité d'adapter les créneaux horaires)
- Tarif : 990 € HT (2 à 4 personnes) - 1390 € HT (5 à 8 personnes) pour les 3h de formation (*exonéré de TVA en vertu de l'article 261 du CGI*)
- Délais d'accès à la formation : A définir avec le bénéficiaire (*1 mois minimum si prise en charge de l'OPCO*) : validation des dates, inscription des participants et définition des objectifs si besoin

Formation inter-entreprise

- Lieu de formation : distanciel
- Horaires de formation : soit 9h00-12h00, soit 13h30-16h30 (possibilité d'adapter les créneaux horaires)
- Tarif : 350 € HT pour les 3h de formation (*exonéré de TVA en vertu de l'article 261 du CGI*)
- Délais d'accès à la formation : inscription des participants jusqu'à 7 jours ouvrables avant la date de démarrage, ouverture de la formation à partir de 2 participants minimum
- Dates : Nous contacter

Les modalités détaillées sont disponibles en consultation sur www.boero-conseil-rh.com.

Modalités d'accès

Après inscription, chaque participant reçoit un livret d'accueil 1 semaine avant le démarrage, comprenant toutes les informations relatives à l'organisation et le guide d'utilisation complet du logiciel utilisé (principalement Zoom®, Teams® ou GoogleMeet®). Les liens de connexion définitifs sont envoyés 24h avant la première session.

Accessibilité aux personnes en situation d'handicap

Les conditions d'accès aux formations à distance sont adaptées individuellement. Le logiciel Teams de Microsoft®, dispose d'une option sous-titres et d'aides audio visuels. Les personnes concernées sont invitées à nous contacter en amont afin d'adapter au mieux les conditions de la prestation.

Qualité du formateur

Cyril Boero

- ⇒ Expérience significative de 17 ans :
 - Encadrant dans le domaine de la GSB
 - Management des unités commerciales
 - Formation de manager et développement de carrière
 - Recrutement de cadre intermédiaire
- ⇒ Depuis 2018 : Consultant - Formateur et dirigeant de cabinet de formation Spécialisé en management opérationnel, communication et performance commerciale
 - Accompagnement individuel et collectif
 - Gagner en efficacité professionnel
 - Perfectionnement des pratiques managériales au sein des entreprises
 - Développement des performances commerciales (vente et négociation)
 - Amélioration de la communication interpersonnelle et des relations humaines au travail

Contact

Cyril Boero

Consultant - formateur

Dirigeant du cabinet BOERO CONSEIL RH, affilié au groupe IMPULSION CONSULTING

Tel : 06.61.47.69.87

E-mail : cyril.boero@impulsionconsulting.com



La certification qualité a été délivrée au
titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

Les documents réglementaires (règlement intérieur de formation et CGV) sont envoyés lors de l'établissement du devis avec le bénéficiaire, et sont disponibles en consultation sur www.boero-conseil-rh.com.

Programme mis à jour le : 1^{er} avril 2022