

Programme de Formation

EFF15 - Gérer les situations RH délicates



Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : À distance

Prochaine session : *début*
fin

Contenu pédagogique



Public visé

Managers déjà en poste ou pressentis pour prendre des fonctions de management souhaitant savoir identifier les situations RH délicates et établir un plan d'action adapté à la situation.



Objectifs pédagogiques

Savoir identifier les situations RH délicates et en établir un diagnostic

Être préparé et entraîné à mener un entretien

Savoir proposer un plan d'actions adapté à la situation et au contexte



Description

Repérer les différents types de conflits

- Identifier les différents types de conflits : collaborateur agressif, registre émotionnel, tensions entre membres de son équipe...
- Faire la différence entre le fond et la forme
- Evaluer les situations conflictuelles rencontrées

Jeux de rôle : diagnostiquer un comportement conflictuel

- Comprendre l'origine de la situation conflictuelle
- Identifier les jeux psychologiques et savoir les gérer

Apprendre à gérer les situations conflictuelles

- Aborder les situations conflictuelles avec réalisme et recul
- Consigner les faits reprochés
- Être à l'écoute mais savoir rester ferme
- Prendre le problème à bras le corps rapidement pour éviter que la situation de s'envenime



- Exprimer clairement ses désaccords
- Asseoir sa légitimité en qualité de chef d'équipe
- Anticiper les situations de crise en communiquant efficacement
- S'entraîner à la médiation
- Rester factuel
- Etre à l'écoute et questionner

Mise en situation à partir de cas concrets et utiliser la méthode DESCDebriefing en commun

Prévenir les situations conflictuelles

- Prendre conscience de son propre comportement conflictuel
- Savoir repérer le comportement conflictuel des autres

Echanges et confrontations de situations vécues et débriefing autour de la posture à adopter Gérer son propre stress et ses tensions au quotidien

- Repérer ses propres signes avant-coureurs de stress
- Accepter ses propres limites pour mieux se préserver
- Gérer angoisse, stress et mal-être générés par les situations difficiles
- Développer les techniques de prise de recul

Boite à outils des bonnes pratiques à adopter et plan d'action personnalisé



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

La formation reposera sur l'alternance d'apports théoriques et de mise en situations tirées du vécu des apprenants.



Moyens et supports pédagogiques

Le support remis aux participants contiendra les points de vigilance, les liens vers diverses ressources documentaires et les cas pratiques.



Modalités d'évaluation et de suivi

QCM de début et de fin de formation

Mise en situation et cas pratiques

Tour de table

Evaluation à chaud