

## Objectifs

- + Décortiquer des situations managériales dites déstabilisantes,
- + Découvrir les outils et méthodes pour traiter les situations difficiles,
- + Accompagner ses équipes à dépasser les difficultés pour en faire des leviers de réussite,
- + Analyser les situations difficiles et les transformer en opportunité de changement.

## A qui s'adresse cette formation ?

Tout manager souhaitant prendre du recul sur sa manière de traiter des situations déstabilisantes.

## Prérequis

Cette formation est accessible sans condition particulière.

## Méthode d'animation

Mises en situation débriefées collectivement,  
Travail sur des cas réels rencontrés par les participants.

## 2 journées structurées autour de 5 axes de travail majeurs

### 1. Appréhender les différents types de situations difficiles pour le manager

Auto-diagnostic de vos qualités et compétences à faire face aux situations déstabilisantes,  
Savoir identifier les situations liées à la personne,  
Savoir identifier les situations liées au contexte, aux enjeux et à l'environnement.

### 2. Acquérir des méthodes pour analyser les situations difficiles

Identifier le rôle clé du manager et sa part de responsabilité face à une situation difficile,  
Comprendre les événements : description de la situation et prise en compte des différents indicateurs, matrice d'identification et d'analyse des risques,  
Comprendre l'incidence sur les comportements,  
Identifier les causes du dysfonctionnement,  
Diagnostiquer son mode d'intervention : négociation, arbitrage ou médiation.

### 3. Mettre en place un plan d'actions et sortir du conflit

Étudier les différents scénarios de traitement d'une situation difficile,  
S'ouvrir pour rétablir la confiance,  
Repérer et prendre en compte les impératifs,  
Clarifier et définir les incontournables,  
Identifier un système de valeurs permettant d'avoir des repères.

### 4. Communiquer sur la situation et savoir annoncer la décision

Mettre en place de nouvelles règles du jeu,  
Construire les messages clés,  
Choisir les vecteurs de communication.

### 5. S'entraîner à la méthode de résolution de problèmes

S'appuyer sur le réel et tirer les enseignements,  
Intégrer les processus de résolution de problèmes.