

# Gérer des situations difficiles – spécial ATLAS

## Parcours Mobile Learning

Mobile Learning - 03h30

Réf : 5SI - Prix 0 : nous consulter

Ce parcours vous permettra de mieux aborder les situations difficiles, de comprendre les facteurs à l'origine de ces derniers. Mais aussi d'anticiper et d'adopter la bonne attitude face à ces situations afin d'assurer un bon environnement de travail. Votre parcours et la plateforme dédiée sont ouverts pendant 7 semaines.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

- Comprendre les sources d'un conflit
- Canaliser les personnes difficiles
- Etablir une stratégie d'influence
- Adopter une attitude favorisant la cohésion
- Gérer des contrats de travail au quotidien
- Gérer son stress en entreprise
- Canaliser ses émotions au travail
- Comprendre les bases de l'écoute active
- S'adapter à son interlocuteur
- Développer des relations positives par l'analyse transactionnelle

### PÉDAGOGIE ET PRATIQUES

Ce parcours vous donne accès à un ensemble de modules constitué d'activités ludiques de courtes durées (jeux, challenges, vidéos, REX...). Il vous permet de stimuler votre motivation et de favoriser l'ancrage Mémoirel®. Des notifications sont envoyées régulièrement pour augmenter votre engagement.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 06/2024

### 1) Les clés de la gestion de conflit

- Comprendre le conflit
- Les attitudes liées aux conflits et l'attitude positive
- Les méthodes pour gérer les conflits au travail
- L'utilité du conflit constructif

### 2) Savoir canaliser les personnes difficiles

- Décrypter les relations interpersonnelles
- Développer son assurance
- Se protéger en restant constructif
- Adapter sa communication
- Adapter son mode de management

### 3) Mettez en place votre pouvoir d'influence

- Se questionner sur l'influence et le pouvoir personnel
- Agir là où vous avez de l'influence
- Renforcer ses qualités de manager influent
- Etablir une stratégie d'influence
- Mobiliser autour de projets

### PARTICIPANTS

Toute personne travaillant dans un environnement où les relations peuvent potentiellement être tendues. Management hiérarchique et transversal.

### PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière

### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui ont conçu la formation et qui accompagnent les apprenants dans le cadre d'un tutorat sont des spécialistes des sujets traités. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices, études de cas ou présentation de cas réels. ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques. Une attestation de fin de formation est fournie si l'apprenant a bien suivi la totalité de la formation.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

#### 4) Créer et développer la cohésion d'équipe

- Constituer l'équipe
- Adopter une attitude favorisant la cohésion
- Tenir compte de chaque collaborateur
- Connaître les 6 freins à la cohésion
- Entretenir la cohésion dans la durée

#### 5) S'approprier le droit du travail

- Hiérarchiser des normes complexes et fluctuantes
- Evaluer son besoin avant de faire un contrat de travail
- Gérer des contrats de travail au quotidien
- Connaître la notion de rupture
- Savoir le rôle de l'employeur

#### 6) Gérer son stress en entreprise

- Comprendre ses sources de pression
- Identifier les conséquences du stress sur soi
- Penser à son corps et sa santé
- Prendre le temps et choisir ses priorités
- Utiliser ses émotions
- Expérimenter de nouveaux rituels

#### 7) Gérer ses émotions au travail

- Comprendre les émotions
- Gérer les dysfonctionnements des émotions
- Canaliser ses émotions
- Maîtriser ses émotions pour en faire ses alliées au travail
- Canaliser ses émotions par la pratique

#### 8) Ecoute active pour mieux communiquer

- Comprendre les bases de l'écoute active
- Développer une relation équilibrée
- Interagir en utilisant des techniques
- Développer son empathie
- Elargir votre efficacité professionnelle

#### 9) S'adapter à son interlocuteur

- Comment rentrer en contact avec son interlocuteur ?
- Comment connaître son interlocuteur et s'adapter ?
- Comment convaincre et s'adapter ?
- Comment gérer les situations difficiles ?

#### 10) Développer ses relations par l'analyse transactionnelle

- Intégrer les apprentissages de base de l'AT
- Comprendre sa manière de communiquer avec les autres
- Construire des relations positives
- Identifier ses mécanismes de résistance au changement
- Désamorcer les tensions menant au conflit
- Se donner les moyens de réussir