MANAGER LES SITUATIONS DIFFICILES AU QUOTIDIEN

2 jours (14 heures)

OBJECTIF

Etre capable de :

- Posséder les outils d'analyse de situations difficiles et les méthodes pour les gérer

PEDAGOGIE

- Ce séminaire est animé par séquence : apport théorique, exemple, mise en pratique par exercice individuel ou collectif, exemples professionnels et débat sur les contextes d'application.

PARTICIPANTS

- Toute personne ayant à animer des équipes

PROGRAMME

Identifier les différents types de situations difficiles actuelles et futures.

- Situations liées à l'individu.
- Situations liées à l'environnement et au contexte.

Analyser la situation :

- Compréhension des évènements,
- description de la situation et prise en compte des différents paramètres.
- Matrice d'analyse des risques.

Incidence sur les comportements :

- mesure du stress,
- mise à plat des représentations,
- vérification des croyances liées à la situation.
- Mettre en place un plan d'action: étudier les différents scénarios de traitement de la situation, tirer profit de l'existant.
- Arborescence de solutions possibles.
- La prise en compte des impératifs.
- La définition des souhaits.
- La matrice de décision.

Communiquer sur la situation et faire passer la décision.

- La carte des acteurs concernés.

La construction du message.

- Le choix des vecteurs de communication.

Transformer les difficultés rencontrées en opportunité de progrès pour l'avenir.

- Tirer les enseignements de la situation. Intégrer les processus de résolution