

# Formation

## « Dirigeant, manager : l'art de gérer les discussions difficiles sans fuir ni écraser l'autre »

Par Aude Sarda Médiation- [www.audesarda.com](http://www.audesarda.com)

### Catégorie de formation

Management / Communication / Qualité de Vie au Travail / Gestion des conflits

### Objectifs de formation

- Reconnaître les signaux annonciateurs d'une discussion difficile
- Préparer et guider des entretiens difficiles, individuels ou collectifs
- Comprendre la dynamique des conflits et leurs mécanismes
- Mener un entretien difficile en restant ferme avec le problème, doux avec la relation

### Public cible

Cette formation s'adresse aux Dirigeants, managers et toute personne en situation de management hiérarchique ou transverse.

### Résumé

Les interactions entre un Dirigeant et ses parties prenantes peuvent vite se transformer en un casse-tête au quotidien : rattraper un manager maladroit, faire travailler ensemble des personnes qui ne s'entendent pas, organiser des temps de travail (présentiel, distanciel) en fonction des contraintes de chacun, refuser une prime ou un poste à un salarié, accueillir une alerte pour harcèlement, évoquer le burn-out, dire non à un client... Cette formation permet à tout Dirigeant et personne en situation de management (hiérarchique ou transverse) de prendre conscience du rôle des émotions avec sang-froid et de faire face à des situations difficiles du quotidien sans fuir ni écraser l'autre.

### Contenu de la formation

- **Reconnaitre ce qu'est un entretien difficile**
  - Les 3 caractéristiques d'un entretien difficile
  - Mieux connaître son mode réactif face à une attaque : fight, flight, freeze
  - Reconnaître les situations de tensions les plus courantes en fonction du cycle de vie de l'entreprise
- **Se préparer à un entretien difficile sans fuir ni écraser l'autre**
  - 3 techniques pour passer du « pourquoi » au « en quoi » : questionnement, reformulation, empathie
  - 1 outil incontournable : la communication non violente
  - 1 technique pour sortir de l'impasse : comprendre les Intérêts, Préoccupations, Besoins, Motivations

- **Améliorer l'organisation du travail et prévenir les conflits**
  - 1 outil pour résoudre les situations problèmes : la discussion sur le travail
  - Co-responsabilité : aider des personnes à trouver leurs propres solutions
  - 3 supports pour préparer et animer les entretiens annuels, charge de travail, entretiens d'évaluation

## **Prérequis**

Aucun

## **Compétences développées**

- Communiquer efficacement avec l'ensemble des parties prenantes
- Gérer les situations complexes et les changements
- Accompagner les équipes à se responsabiliser au travail

## **Durée**

1 jour (7h)

## **Format**

Présentiel

## **Langue**

Français

## **Nombre de personnes**

De 5 à 12 personnes

## **Tarif**

1800€HT

## **Méthodes pédagogiques utilisées**

Nous proposons une approche très pratique. Les outils sont clairement et simplement décrits, avec des exemples très concrets. Nous mettons en lumière les situations de travail du point de vue du Dirigeant et du manager. Nous donnons accès à une boîte à outils que les apprenants transfèrent immédiatement en situation de travail.

## **Moyens pédagogiques**

- Pédagogie participative
- Alternance d'apports méthodologiques et mise en pratique des cas des participants
- Simulations d'entretiens
- Jeux de rôles

## **Modalités d'évaluation des acquis**

- Pour toutes nos interventions, un questionnaire d'évaluation à chaud est partagé aux apprenants en fin d'intervention.
- Un questionnaire d'évaluation à froid est envoyé 1 mois et 3 mois après l'intervention.

## **Modalités d'évaluation des compétences des apprenants**

- Nous évaluons les compétences des apprenants via un QCM en fin d'intervention.

## **Ressources**

Un questionnaire et des ressources sont transmis aux apprenants en amont de la formation pour ouvrir la discussion, recenser les objectifs individuels et impliquer les participants. Le support digital avec les ressources est remis aux participants par email en fin de formation.

## **Accessibilité aux personnes en situation de handicap**

Cette formation est ouverte à tous les Dirigeants et managers, selon les modalités d'accueil en situation de handicap du lieu accueillant les apprenants.

## **L'intervenante**



Aude Sarda – Médiation

Aude Sarda développe l'accès pour tous à un environnement de travail sain et productif.

Diplômée en Sociologie, Economie et RSE (Université de Paris X, Université de Paris Saclay) elle est certifiée Médiatrice en entreprise depuis 2021 (CNAM).

Elle passe près de 10 années en tant que consultante en accompagnement des transformations digitales et en organisation du travail, où elle constate que les relations au travail et la prévention des Risques Psychosociaux sont

le parent pauvre des transformations.

En 2023, elle crée Relation Designers, un cabinet de conseil, médiation et formation dédié à l'accompagnement des Dirigeants et managers. Elle s'adresse à tous ceux qui parient sur la qualité des relations au travail comme levier de performance et de pérennité.

Elle déploie des méthodes rigoureuses pour aider les collectifs à traverser les périodes de tensions avec humanité.

Grâce aux techniques de la médiation et à l'approche systémique, les équipes éprouvées et en manque de cohésion sont plus productives en 1 à 3 mois. Les dirigeants et managers qui passaient 30% à 50% de leur temps de travail à gérer des conflits peuvent se consacrer au développement de leurs projets.

En 2024, elle approfondit l'approche interactionnelle et stratégique à l'Institut Grégory Bateson à Paris.

Ses interventions sont le CONSEIL - FORMATION- MEDIATION

Certifiée en Médiation du CNAM

Membre du Réseau des Médiateurs d'Entreprise

Membre du SYME

Agréée IPRP 2024-2027