

# USME8V - Management en situations difficiles

## Présentation

### Prérequis

Personnalité, communication et relations interpersonnelles  
Management de groupe

### Objectifs pédagogiques

Déceler les sources et les mécanismes de situations difficiles, de tension et de conflit

Gérer les personnalités et les situations difficiles

Analyser les différents types et niveaux de conflit

Gérer des conflits interindividuels ou collectifs : écoute active, assertivité, questionnement, reformulation...

Repérer les implications réglementaires et en tenir compte

### Compétences

A l'issue de l'apprenti ingénieur sera capable de

Gérer les conflits

Communiquer face à un groupe dans des situations délicates

Connaître les éléments clés du droit du travail

Prise en compte des paramètres du droit social dans la gestion des conflits

## Programme

### Contenu

1. Se connaître pour mieux gérer des situations de tension et de conflit (8 heures)

- Représentation de soi
- La confiance en soi – L'estime de soi
- La gestion des émotions
- Les croyances limitantes

2. Communiquer face à un groupe dans des situations difficiles (18 heures)

- Repérer les situations de tension au sein d'un groupe
- Évaluer le risque et repérer les motivations réelles
- Élaborer une stratégie de communication adaptée et la mettre en oeuvre
- Distinguer la situation difficile d'un conflit

3. Gérer les conflits (17 heures)

- Comprendre la notion de conflit et de négociation
- Connaître les différents types et niveaux de conflits
- Prévenir un conflit
- Désamorcer un conflit en communiquant et en agissant de manière adaptée
- Distinguer la notion de harcèlement de celle du conflit

4. Droit du travail (17 heures)

- Sources du droit
- Contrat de travail
- Licenciement
- Droit disciplinaire et Conseil des Prud'hommes
- Gestion réglementaire des conflits

🌟 Valide le 19-01-2019

**Code : USME8V**

2 crédits

**Responsabilité nationale :**  
EPN04 - Ingénierie mécanique  
et matériaux / Boris  
LOSSOUARN

**Contact national :**

Cnam haute normandie  
24 bis rue Jacques boutrolle  
d'Estaimbuc  
BP111  
76134 Mont Saint Aignan

## Modalités de validation

- Contrôle continu
- Examen final

## Description des modalités de validation

Evaluation en continu : Etudes de cas (TD et TP)

Evaluation à l'issue de l'UE : Partiel