

## FORMATION

### LA GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES POUR LES MANAGERS

**NIVEAU :**

Initial

Perfectionnement

**DUREE :**

2 journées = 14 heures.

**LIEU :**

Sur site

Dans nos locaux

**PUBLIC :** Les Managers et l'encadrement.

**PRE-REQUIS :** Aucun

**TYPE D'ACTION :**

Acquisition des connaissances

Adaptation au poste de travail

**INTERVENANTE :** Sophie CHALNOT

**LES OBJECTIFS:**

- Appréhender les mécanismes du conflit,
- Montrer aux participants qu'ils disposent de réponses adaptées, fiables, concrètes et cohérentes,
- Démontrer qu'il est possible de gérer la pression tout en gardant sa sérénité,
- Développer une posture assertive dans la relation client,
- Rassurer leurs interlocuteurs sur la prise en charge de leur problématique...
- Identifier les notions de base sur les RPS dans la relation managériale,
- Gérer les situations de conflits rencontrées en accompagnant les salariés en difficulté
- Faire remonter les situations à risque à la hiérarchie et à la DRH.

**CONTENU DE LA FORMATION :**

**1<sup>ère</sup> journée : La première partie de ce module a pour but de :**

- Aider les participants à dédramatiser le conflit en comprenant son fonctionnement,
- Leur montrer qu'ils disposent de réponses adaptées, fiables, concrètes et cohérentes,
- Démontrer qu'ils agissent prestement dans un environnement où le temps qui s'écoule est générateur de tensions exacerbées,
- Les sensibiliser sur le fait que le conflit est un phénomène de société qui puise son origine au-delà de leurs missions professionnelles,
- Rassurer les participants sur le fait que des solutions existent et qu'elles sont à leur portée.

## SEQUENCE N°1

### **Introduction et présentation**

- Débats échanges sur les différentes situations de conflits rencontrées par les participants,
- Présentation des enjeux de la formation,

### **Objectifs :**

- Faire connaissance avec les participants et recueillir leurs attentes,
- Donner une vue d'ensemble du programme,
- Faire un « état des lieux » contexte, ambiance et état d'esprit des participants,
- Présenter les objectifs et les étapes principales de la journée,
- Libérer la parole :
  - Aborder le « conflit » sous l'angle du vécu,
  - Evacuer les éventuelles frustrations et les inquiétudes en sommeil chez les participants.

**Pédagogie :** • *Tour de table en mode participatif (questions – réponses).*

## SEQUENCE N°2

### **Comprendre les origines et le processus du conflit**

- A quelles situations les participants sont-ils confrontés ?
- Le contexte professionnel (les sources de conflits dans l'exercice de sa mission),
- L'approche sociétale (Origine du conflit → Du conflit à la violence verbale ou physique),
- L'approche cognitive (Qu'est-ce qu'un conflit, quel est le problème ?) → Le reconnaître, le comprendre, le traiter...
- L'approche relationnelle Du problème au conflit (Analyse du processus de l'escalade),
- Pourquoi réagissons-nous si mal (Typologies de conflits → Autorité/ Reconnaissance/ Gains-Pertes / Frustration / Malentendu...),

### **Objectifs :**

- Aider les participants à identifier le conflit pour mieux l'anticiper et le gérer,
- Permettre aux stagiaires de prendre de la hauteur face aux « situations conflictuelles » (dédramatiser et relativiser l'événement...),
- Préserver la relation « clients usagers » y compris en situation dégradée,
- Comprendre pourquoi certaines personnes semblent plus agressives que d'autres,
- Comprendre que l'agressivité et la violence sont deux formes extrêmes de communication,
- Identifier ses réactions personnelles et automatiques face au conflit (Evitement, agressivité, ou manipulation...).

**Pédagogie :** *Participative et active / présentation vidéo / débats, échanges / autoévaluation*

## SEQUENCE N°3

### **L'approche comportementale**

- Identifier son profil comportemental grâce à l'approche DISC (Dominant, Influent, Stable ou Conforme),
- Identifier et comprendre le profil de son interlocuteur pour faciliter les interactions,

### **Objectifs :**

- Comprendre les forces et les faiblesses de son profil afin d'ajuster le curseur (Sensibilité ou sensiblerie ?),
- Anticiper les situations à risques et augmenter sa résistance face aux attitudes ou réactions pouvant être considérées comme une agression,
- Permettre aux participants de gagner en assurance.

**Pédagogie :** *Participative et active / présentation vidéo / débats, échanges / autoévaluation*

## SEQUENCE N°4

### **Et l'autre dans tout ça! - Les rouages de la communication interpersonnelle**

- Comment une communication de qualité peut-elle enrailler l'engrenage conflictuel ?
- Comment la maîtrise de la communication favorise-t-elle la sortie de crise ?

- Qu'est-ce que la communication non verbale et para verbale ?
- Quels sont les pièges liés à notre communication (Faits – Sentiments – Opinions - Jugement de valeur - Inférences...),

**Objectifs :**

- Savoir tout dire tout en maîtrisant sa communication,
- Comprendre les motivations et les intérêts de l'autre et en parler sans agresser
- Identifier les jeux psychologiques,
- Appréhender les techniques d'influence pour agir plus efficace,

***Pédagogie :** Jeux de rôle / présentation vidéo / débats, échanges / autoévaluation*

**2ème journée : La seconde partie de ce module a pour but de:**

- La relation Client (assertivité) – Développer son autorité et son charisme
- Identifier les notions de base sur les RPS (Risques Psychosociaux) dans sa relation managériale
- Gérer les situations de conflits rencontrées en accompagnant les salariés en difficulté
- Faire remonter les situations à risque à la hiérarchie et à la DRH.

**SEQUENCE N°1**

**Rester assertif dans la relation client**

- Qu'est-ce que l'assertivité, en quoi est-elle utile en situation de conflit ?
- Comment éviter l'escalade (Eviter certains mots et gestes inappropriés...) ?
- Gérer les conséquences d'une relation difficile : faire le deuil de la situation
- Comment développer son autorité et son charisme ?

**Objectif :**

- Maîtriser les techniques de l'affirmation de soi
    - Comprendre l'assertivité
    - Savoir la mettre en pratique au quotidien
  - Prendre de la hauteur, pour sortir des attitudes inefficaces,
  - Cultiver l'estime de soi et la confiance en soi,
  - Appréhender de nouveaux rapports à l'autre.
  - Apprendre à développer son assertivité pour optimiser sa relation client.
- ***Pédagogie :** Jeux de rôle / présentation vidéo / débats, échanges / autoévaluation*

**SEQUENCE N°2**

**Identification des notions de bases sur les RPS à travers des vidéos**

- Etude de cas sur une situation problème pour identifier les facteurs de risques
- Choisir les actions de prévention les plus efficaces au regard des objectifs de l'entreprise et du contexte.
- Construction commune d'un modèle d'analyse de situations de travail.

**Objectif :**

- Partage de situations personnelles de gestion des RPS de son équipe
  - Echanges et analyses de situations vécues
  - Retour et amélioration du modèle d'analyse des situations de travail
- ***Pédagogie :** Participative et active / présentation vidéo / débats, échanges / autoévaluation*

**SEQUENCE N°3**

**Accompagnement de salariés en difficulté**

- Les signaux d'alerte et acteur relais

- Alerter et informer la hiérarchie sur les situations à risques

**Objectif :**

- ↘ Partage en binôme de situations managériales non résolues personnelles vécues passées ou présentes
- ↘ Identification d'axes de progrès

**Pédagogie :** *Participative et active / débats, échanges /autoévaluation*

**METHODE PEDAGOGIQUE :** L'aller-retour « théorie pratique » est la modalité choisie

La pédagogie est basée sur une interaction permanente entre les participants et le formateur. Le formateur met les participants le plus possible en activité, grâce à des S.R.P. (Situation à Résolution de Problème). C'est une pédagogie par l'action.

**SANCTION DU STAGE :** Délivrance d'une ATTESTATION DE STAGE et d'une fiche d'évaluation des connaissances acquises au cours de ce dernier.

**MODALITE D'EVALUATION ET DE SUIVI :**

Évaluation de satisfaction « à chaud » : opinion des stagiaires et formalisation.

Évaluation pédagogique pour valider les compétences acquises, lors du stage : évaluations formatives - axes personnalisés d'amélioration.

**MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES :**

**Sur site :**

- ✓ Une salle de réunion adaptée à la réalisation D'études de cas.
- ✓ Un écran (pour visionner un diaporama)
- ✓ Un paper-board

**Dans nos locaux :**

Nos locaux sont équipés de manière à assurer le bon déroulement de toute formation.