

Parcours : Les postures managériales – axe gestion des situations complexes

- Prévenir et faire face aux conflits 1 jour
- Gestion des violences physiques et verbales 1 jour
- Gestion du stress et des émotions 1 jour
- Développer son adaptabilité pour conduire le changement 2 jours

TOTAL : 5 jours

Prévenir et faire face aux conflits

Objectifs

- Comprendre le mécanisme d'un conflit pour mieux y faire face
- S'approprier une méthode et des outils qui permettent de résoudre tout type de conflit
- Détecter les indices et les signaux d'alarme
- Accueillir les demandes et les revendications
- Gérer le stress, dédramatiser et surmonter les effets de l'agression
- Gérer l'après-conflit et en tirer des enseignements pour progresser

Public concerné

Tout collaborateur, manager ayant à faire face à des situations conflictuelles

Prérequis

Aucun

Durée

1 jour (7 heures)

Animateurs

Formateur expérimenté

Effectifs

8 participants maximum

Accès aux locaux

Locaux conforme à l'accueil des personnes à mobilité réduite

Moyens pédagogiques

- Tableau blanc / paperboard
- Vidéoprojecteur
- Support de cours
- Jeux de rôle
- Mises en situation

Méthodes pédagogiques

- Magistrales
- Interrogatives
- Démonstratives
- Actives
- Expérientielles

Evaluations et suivi de formation

- Evaluation préalable et évaluation à chaud
- Questionnaire de satisfaction
- Remise d'une attestation de formation

Les différents types et niveaux de conflits

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Comprendre la différence entre désaccord et conflit
- Comment et pourquoi le conflit ?
- Faut-il toujours éviter le conflit ?
- Détecter les indices pré conflictuels, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux, repérer le malaise
- Déceler l'attente due, le besoin de reconnaissance
- Savoir repérer les différents types de conflits (interpersonnel, intra-équipe, inter-équipes, structurels ou organisationnels)
- Reconnaître les trois types d'attitudes qui peuvent provoquer un conflit : la victime, le persécuteur et le sauveur

Gérer le conflit

- Analyser la situation de manière factuelle
- Accueillir les demandes et les revendications
- Repérer les intérêts en présence
- Comprendre le conflit : identifier les causes et déterminer les conséquences du conflit, cerner les enjeux réels
- Impliquer : évaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur, se positionner "à chaud"
- Définir la marge de manœuvre, déterminer les options praticables
- Impliquer sans personnaliser, clarifier et crédibiliser l'objectif
- Dédramatiser, surmonter les effets de l'agression
- Echanger : communiquer, gérer le stress et ses émotions
- Différencier négociable et non négociable
- Savoir exprimer ses consignes, reproches et ressentis de façon positive
- Arbitrer, élaborer des procédures de concertation
- Le DESC pour gérer le conflit

L'après-conflit

- Revenir sur les causes et le déroulement du conflit
- Rétablir un climat de confiance propice à l'échange
- En tirer les informations et idées pour progresser
- Consolider l'acquis par une pratique partagée
- Se prémunir des éventuelles répétitions du conflit par intégration de l'expérience acquise

Gérer les violences physiques et verbales

Objectifs

- Savoir se situer entre "incivilités" et "agressions", de façon à adopter les réactions appropriées
- Reconnaître les différents niveaux d'agressivité dans les comportements
- Adopter le "bon" comportement et la distance relationnelle correcte auprès d'un individu agressif
- Désamorcer les conflits par des techniques de négociation et un comportement adapté
- Acquérir des outils simples de protection physique, issus de la self défense, permettant de se protéger

Public concerné

Toute personne ayant à faire face à une situation de violences dans son travail

Prérequis

Aucun

Durée

1 jour (7 heures)

Animateurs

Formateur expérimenté

Effectifs

8 participants maximum

Accès aux locaux

Locaux conforme à l'accueil des personnes à mobilité réduite

Moyens pédagogiques

- Tableau blanc / paperboard
- Vidéoprojecteur
- Support de cours
- Mises en situation
- Travaux en sous-groupe

Méthodes pédagogiques

- Magistrales
- Interrogatives
- Démonstratives
- Actives
- Expérientielles

Evaluations et suivi de formation

- Evaluation préalable et évaluation à chaud
- Questionnaire de satisfaction
- Remise d'une attestation de formation

Introduction à la gestion des violences physiques et verbales

- Ateliers en sous-groupes : les participants seront invités à donner leur propre définition d'une incivilité, d'une violence verbale, et d'une situation d'agressivité, et à exprimer leurs réactions devant ces formes d'agression

Présentation de la typologie des comportements chez un individu agressif, violent

- Comprendre le fonctionnement d'un conflit pour identifier le stade d'agressivité ou de violence de son interlocuteur
- Les différentes phases du conflit oral
- Les facteurs déclencheurs de tensions
- Les 4 étapes de l'escalade de la violence
- Savoir observer
- Évaluation rapide du potentiel d'agressivité d'une personne
- Les échelles de comportement
- Prendre la mesure de l'individu agressif : est-ce un Manipulateur ? Un stressé ? Un anxieux ? ... afin d'adopter le comportement adéquat, en relation avec la personnalité identifiée de son interlocuteur

Comprendre le contexte d'une situation d'incivilité, d'agressivité ou de violence

- Comprendre la position et les mécanismes de chacun dans un contexte de conflit
- Repérer ses propres attitudes ou (ré) actions génératrices de conflits dans les différentes situations vécues

Désamorcer le conflit et la tension en adoptant un comportement et une communication appropriés

- S'adapter au style de communication de son interlocuteur
- Utiliser un vocabulaire positif
- Pratiquer la reformulation
- Choisir ses arguments (selon la situation) et répondre aux objections
- Adopter différents automatismes du comportement (à nuancer selon la typologie de l'individu agressif)
- Rester maître de soi et garder la maîtrise de la situation en adoptant un comportement assertif

Gérer l'après conflit par la communication émotionnelle et retrouver son équilibre

- Quels sont les besoins d'une personne agressée ?
- Ce qu'il ne faut pas faire
- Comment fonctionnent les émotions, sentiments et besoins ?
- Exprimer ce qui est imprimé
- Gérer son stress par la visualisation, l'ancrage et la respiration

Les principes fondamentaux permettant d'éviter de rentrer dans le conflit : la vigilance et l'empathie

- La phase préparatoire : se préparer à un entretien difficile
- Réussir l'entrée en relation avec l'autre grâce à la synchronisation
- Analyser l'intensité de l'agressivité chez son interlocuteur
- Adopter une attitude physique rassurante et stable
- Développer son attitude d'écoute (écoute flottante)
- La prise de parole (volume, vitesse d'élocution) et quelques techniques et outils : voix, regard, gestuelle
- Les techniques de questionnement (typologie des questions essentielles pour gérer la situation)
- Prendre du recul par rapport à la situation et sortir de ses propres blocages pour éviter l'escalade

Gestion du stress et des émotions

Objectifs

- Identifier le phénomène de stress et savoir l'appréhender
- Adapter sa réactivité et son adaptabilité face aux enjeux et aux situations professionnelles stressantes
- Favoriser une meilleure ambiance relationnelle
- Acquérir une méthodologie pour mieux gérer ses états de stress personnel et ceux de son entourage

Public concerné

Tout collaborateur ayant besoin de prendre du recul pour gérer les situations stressantes

Prérequis

Aucun

Durée

1 jour (7 heures)

Animateurs

Formateur expérimenté

Effectifs

8 participants maximum

Accès aux locaux

Locaux conforme à l'accueil des personnes à mobilité réduite

Moyens pédagogiques

- Tableau blanc / paperboard
- Vidéoprojecteur
- Support de cours
- Mises en situation
- Travaux en groupe

Méthodes pédagogiques

- Magistrales
- Interrogatives
- Démonstratives
- Actives
- Expérientielles

Evaluations et suivi de formation

- Evaluation préalable et évaluation à chaud
- Questionnaire de satisfaction
- Remise d'une attestation de formation

Analyser les situations difficiles et repérer les différentes formes de pression

- Définition du stress : mise sous tension psychologique pendant une durée prolongée
- Utilité du « bon » stress, facteur indispensable de la motivation et de la créativité
- Les facteurs de stress et ses propres signaux d'alarme
- Mécanismes de génération du stress : réponses « automatiques » inappropriées au contexte
- Les différentes réactions face au stress
- L'analyse fonctionnelle de son stress

Les effets du stress

- Impact sur nos performances
- La réactivité : identifier les agents stresseurs et les réactions induites
- Les réponses cognitives : gérer ses émotions, penser de façon positive et constructive, se dégager des messages contraignants
- Les réponses comportementales : s'affirmer face aux personnalités difficiles
- Les réponses physiologiques : apprendre à se relaxer, mener une vie sans stress
- Facteurs déclenchants personnels et professionnels
- Situation perçue vs situation réelle

Les 3 phases du stress

- La phase d'alarme
- La phase de résistance
- La phase d'épuisement

Aborder un changement de manière positive

- La position « gagnant » : faire ressortir le volet positif de la situation
- Comprendre et repositionner ses comportements sous stress
- La dynamique constructive : savoir rebondir, prendre de nouvelles orientations
- Le plan d'actions avec définition d'objectifs concrets

Focus sur les émotions

- Identification des émotions positives et négatives, leurs effets
- L'intelligence émotionnelle
- Accueillir ses émotions pour se positionner dans ses réactions
- Définir sa position de vie pour « lâcher prise »

Développer son adaptabilité pour conduire le changement

Objectifs

- Préparer son plan d'action de conduite du changement
- Mettre en œuvre une communication pertinente et donner du sens
- Lever les résistances au changement
- Accompagner l'équipe dans les différentes phases du changement

Public concerné

Manager en charge de piloter et faire accepter le changement

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours (14 heures)

Animateurs

Formateur expérimenté

Effectifs

8 participants maximum

Accès aux locaux

Locaux conforme à l'accueil des personnes à mobilité réduite

Moyens pédagogiques

- Tableau blanc / paperboard
- Vidéoprojecteur
- Support de cours
- Jeux de rôle
- Mises en situation

Méthodes pédagogiques

- Magistrales
- Interrogatives
- Démonstratives
- Actives
- Expérientielles

Evaluations et suivi de formation

- Evaluation préalable et évaluation à chaud
- Questionnaire de satisfaction
- Remise d'une attestation de formation

Comprendre le mécanisme du changement

- Les approches sociologiques du changement
- Les étapes du changement : la courbe du deuil, du choc à l'acceptation
- Les types de résistances au changement
- L'attitude face au changement : changement subi ou changement vécu
- Porter un regard objectif et factuel sur le changement : ce que je perds, ce que je gagne

Analyser et préparer le changement à venir

- L'origine du changement : stratégie, légal, technologie...
- Les niveaux de changements : réforme, réglage, restructuration, refondation
- Identifier les acteurs clés du changement et repérer leur position : alliés, déchirés, indifférents, opposants
- Analyser la balance coût/bénéfice du changement pour son équipe
- Analyser les facteurs de stress potentiels
- Clarifier les éléments clés : délais, budget, périmètre, etc

Donner du sens

- Clarifier les objectifs du changement
- Déclencher le changement
- Motiver en trouvant la fonction positive : s'appuyer sur les failles de l'ancien système

Communiquer sur le changement

- Communiquer un message qui donne une vision claire du changement
- Faire partager le changement et ses idées
- Adapter ses comportements et attitudes
- Utiliser la communication positive et l'écoute active
- Définir des indicateurs de performance liés aux objectifs
- Conduire une réunion pour faire adhérer au changement
- S'appuyer sur les leaders pour faire adhérer

S'adapter au changement

- Définir ses besoins, ses motivations, sa personnalité, ses comportements
- Comprendre les différentes phases d'adaptabilité
- Identifier les réactions typiques face à une demande d'adaptation et relever l'importance des émotions dans la perception de la situation

Accompagner le changement

- Anticiper et planifier pour ne pas brusquer et bousculer les habitudes du jour au lendemain
- Avoir cerner les enjeux du changement
- Se mettre à la place de chacun
- Réguler les émotions
- Mesurer l'acceptabilité du changement et redéfinir sa stratégie si besoin
- Repérer les signes de conflits, leur nature
- Résoudre les conflits avec assertivité
- Identifier les émotions : les siennes et celles des autres
- Définir des indicateurs de performance liés aux objectifs

Développer ses capacités d'adaptation et son agilité au quotidien : adapter ses comportements, développer sa flexibilité, gérer les imprévus

- Faire confiance à ses ressources, reconnaître ses forces et ses faiblesses
- Développer son intelligence émotionnelle, son agilité relationnelle et comportementale
- Pratiquer l'écoute active avant toute prise de décision, savoir encourager l'agilité de ses interlocuteurs
- Savoir gérer les imprévus
- Apprendre à faire des essais, corriger les erreurs, concentrer son attention sur des solutions appropriées
- Être capable de réviser son jugement ou son opinion

Cas Pratique : Savoir faire évoluer ses méthodes de travail pour plus d'agilité au quotidien