



2  
Jours

## Manager les collaborateurs en situation de tension

dans **CRISE ET CONFLITS - CRISE ET CONFLITS** / Réf : MAN-GES-07

### Objectifs de la formation

- Découvrir les sources et mécanismes du conflit
- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- Développer un comportement d'écoute active et d'assertivité
- Utiliser des méthodes pour anticiper, réguler et sortir des situations difficiles
- Identifier les principaux types de personnalités difficiles et savoir comment les gérer

### Programme de la formation

À l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

#### Jour 1 - Matin

##### 1. Définir le conflit au travail

- Comprendre la notion de conflit et sa répercussion dans le cadre du travail
- Faire la distinction entre conflit et problème : les six phases de résolution de problème
- Identifier le type de conflits avec la grille ACM (acteur-conflit-moi)

##### 2. Analyser le conflit grâce à l'écoute et au questionnement

- Prendre conscience de l'importance de l'écoute
- Connaître les différentes qualités d'écoute
- Pratiquer l'écoute active pour délimiter les enjeux du conflit
- Mener un questionnement cohérent et exhaustif pour délimiter les enjeux du conflit

#### Jour 1 - Après-midi

##### 3. Anticiper les comportements refuges et inefficaces



- Autodiagnostic : connaître son style en matière de communication
- Découvrir les différents styles : agressif, passif, manipulateur
- Mettre en lumière leurs façons de communiquer et leurs spécificités et savoir réagir face aux comportements déstabilisants
- Développer un comportement optimum et efficace : l'assertivité

## Jour 2 - Matin

### 4. Gérer la partie « émotionnelle » du conflit

- Repérer et maîtriser les complémentarités et antagonismes des états internes
- Éviter les jeux psychologiques et le triangle dramatique
- Prendre du recul et repérer les comportements difficiles (états du moi, routines des comportements)

### 5. Gérer une situation difficile

- Connaître ses propres facteurs déstabilisants dans une situation de tension
- Distinguer les différents niveaux de problème
- Savoir quand s'impliquer ou se sortir d'un conflit
- Intervenir au bon moment en gardant le contrôle

## Jour 2 - Après-midi

### 6. Identifier les principaux types de personnalités difficiles

- Les personnalités difficiles : pourquoi ? quoi ? comment ?
- Repérer, comprendre et gérer les personnalités difficiles
- Les personnalités orientées « situation » : l'Anxieux, le Négatif / le Conservateur / le Pinailleur
- Les personnalités « autocentrées » : le Râleur / l'Intolérant / l'Agressif
- Les personnalités « hétérocentrées » : le Chahuteur, le Frimeur, l'Usurpateur / le Taciturne

## Pré-requis

Maîtriser les fondamentaux technique de la fonction de manager



## Public cible

Manager, responsable d'équipe

## Pédagogie

### Méthodes pédagogiques

- Méthode pédagogique simple et rigoureuse permettant l'appropriation des techniques du management. Elle vise à faire émerger la position de leader chez le participant, et à appliquer une démarche adaptée aux enjeux de la capitalisation du rôle du manager en entreprise.
- Un diagnostic préalable du profil du stagiaire et de ses savoirs sur les fonctions managériales sera effectué, ainsi que des focus via des exemples concrets centrés exclusivement sur les situations des participants.

### Modalités d'évaluation

- Évaluations formatives tout au long de la journée de formation.
- Une attestation de formation reprenant l'ensemble des objectifs pédagogiques sera délivrée à chaque participant à l'issue de la formation.

