

## MODULE 02 - GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES - MANAGEMENT 5.0

### Contenu pédagogique

#### Cours pratique de 2 jours - 14 heures Présentiel ou distanciel

Cette formation est composée de 2 journées. Elle permettra aux participants d'identifier les situations complexes. Se doter d'outils ou de méthodes dans un maximum de situations. Gérer des situations plus ou moins difficiles. Agir, combiner différentes compétences managériales et éviter que la situation ou le conflit sous-jacent ne se dégrade.

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de faire face aux situations conflictuelles.

Les activités présentées dans le programme seront adaptées par les formateurs mobilisés.

#### **Jour 1**

#### **Identifier les risques de conflit et les avantages de leur bonne gestion**

Démarrage de la formation

Temps d'introduction, se connaître : brise-glace

Identifier les accords de groupe : « De quoi avez-vous besoin pour collaborer pendant cette formation ? »

Mesurer les attentes « Qu'est-ce que j'aimerais avoir compris/appris à la fin de la formation ? »

#### I - Identifier les risques de conflits et analyser les causes

Séquence 1 - Identifier les différents types de conflits

Activité(s) :

Cas pratiques retraçant différents types de conflits. Les participants vont classer les conflits par type afin de faire émerger les différentes natures de conflits

Compétence visée :

- Identifier une situation de conflit

Séquence 2 - Connaître les différentes phases d'évolution

Activité(s) :

Les cas pratiques sont repris afin d'identifier les sources de conflits : la partie immergée de l'iceberg.

Brainstorming : La pyramide de Maslow est distribuée avec une question « Quel lien entre le besoin et le conflit ? »

#### ▼ OBJECTIF

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'appréhender son poste dans toutes ses spécificités et plus particulièrement de : •  
Comprendre les différentes sources de conflit et savoir les éviter •  
Apprendre à désamorcer des situations diffi...

#### ▼ PUBLIC CONCERNÉ

Tout manager

#### ▼ PRÉREQUIS

Aucun

#### ▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- 70 % pratique - 30 % théorie •
- Ludo pédagogie • Mises en situation et débriefing. Apport de l'expert et apport du groupe. • Alternance de travail en sous-groupe et en plénière
- Boîte à outils pratique • Le jeu Resolviva sera déployé dans ces deux j...

#### ▼ DURÉE

14.00h

»

Compétence visée :

- Identifier les origines cachées d'un conflit

Séquence 3 - L'escalade des émotions dans les conflits

Activité(s) :

World café autour des émotions : « C'est quoi une émotion ? » - « A quoi ça sert une émotion ? » - « Comment je fais pour gérer les émotions ? »

Brainstorming : « dans quelles situations je suis en colère ? »

Jeu Resolvia : première étape

Compétences visées :

- Reconnaître les émotions de base
- Identifier les éléments déclencheurs de la colère
- Gérer ses émotions

Séquence 4 - Les phénomènes d'acculturation dans les conflits

Activité(s) :

Cas pratiques de l'escalade dans le conflit : analyser les différentes étapes de l'escalade

Cas pratique : la scène est rejouée en évitant l'escalade

Compétences visées :

- Identifier le niveau du conflit
- Eviter l'escalade du conflit
- Apaiser un conflit

## II - L'importance de gérer les conflits

Séquence 5 - Les avantages de la bonne gestion d'une situation difficile et/ou conflictuelle dans une équipe

Activité(s) :

Jeu « conduites défensives et non défensives » : apprendre à répondre au mieux à une situation interpersonnelle conflictuelle.

Brainstorming : quels avantages ?

Compétences visées :

- Identifier les avantages d'une bonne gestion des conflits
- Mettre en œuvre l'amélioration continue

Séquence 6 - Analyser et agir sur les causes possibles

Activité(s) :

Cas pratique : Construire un arbre des causes grâce au diagramme d'Ishikawa»

Compétence visée :

- Savoir utiliser l'arbre des causes

## III - Prévenir les conflits

Séquence 7 - Analyser les paramètres clés des situations à risques

Activité(s) :

Jeu Resolvia : Identifier les patterns systémiques en jeu dans le conflit (étape 2)

Compétence visée :

- Identifier la boucle systémique dans les conflits

Séquence 8 - Comprendre les mécanismes conflictuels et les comportements difficiles

Activité(s) :

Jeu Resolvia : étape 3 qui permet d'introduire le triangle dramatique

Compétence visée :

- Identifier la posture de victime

Séquence 9 - Analyser les situations en jeu au sein des relations : le triangle dramatique

Activité(s) :

Cas pratique : identifier dans les mails les triangles dramatiques présents

Compétences visées :

- Identifier les postures de victime, sauveur et persécutrice
- Adapter son attitude pour éviter le triangle de Karpman

Séquence 10 - Identifier les situations quotidiennes demandant une exigence relationnelle

Activité(s) :

Jeu « actions et réactions » : prendre conscience d'une caractéristique universelle de réaction à la pression

Brainstorming : quelles sont les situations qui occasionnent une exigence relationnelle ?

Compétences visées :

- Savoir identifier les situations demandant une exigence émotionnelle
- Savoir gérer ses émotions

Séquence 11 - Clarifier les enjeux professionnels et personnels dans les situations difficiles

Activité(s) :

Mise en situation : Reprenez les situations précédentes et Identifier pour chacune des situations l'émotion ressentie et le besoin non satisfait

Jeu Resolvia : étape 4 et 5 pour quitter la boucle systémique

Compétences visées :

- Savoir faire un diagnostic émotionnel
- Savoir mesurer l'intensité de son émotion

Clôture de la formation :

Histoire « le vendeur d'eau » permet de tirer une leçon sur la gestion des conflits

## **Jour 2**

### **Prévenir les conflits en adoptant les comportements efficaces**

Démarrage de la formation

Temps d'introduction avec un réveil pédagogique : les

participants en sous-groupes choisissent 3 questions relatives aux apprentissages de la veille, dont ils ont les réponses, et les posent à un autre groupe. Premier temps en sous-groupes puis en grand groupe pour le match.

#### IV - Identifier les risques de conflits et analyser les causes

Séquence 1 - Pointer les faits, reconnaître les Faits /Opinions/Sentiments

Activité(s) :

Analyse d'une vidéo : quels sont les faits ?

Cas pratiques : les pistes de danse de la CNV

Compétence visée :

- Distinguer faits et jugements

Séquence 2 - Instaurer des relations positives avec son environnement professionnel : écoute active, empathie

Activité(s) :

Analyser une vidéo relative à l'écoute « Savons-nous écouter » de Thomas d'Asembourg,

Jeu de rôle en trinôme : les participants expérimentent l'écoute silencieuse, l'écoute empathique, l'écoute active, la discussion banale.

Faire une carte mentale : « Quels sont les éléments de l'écoute active : verbaux et non verbaux »

Compétences visées :

- Savoir écouter
- Formuler une écoute empathique
- Pratiquer une écoute active
- Savoir reformuler

Séquence 3 - Développer son assertivité avec le DESC

Activité(s) :

Visionner d'une vidéo : « C'est quoi l'assertivité ? »

Jeu de rôle : mener un dialogue assertif avec un de ses collaborateurs qui n'a pas rendu le projet à la date butoir en déroulant le DESC

Compétences visées :

- Savoir décliner le DESC
- Mener un dialogue assertif

Séquence 4 - Identifier les systèmes de fonctionnement et les différences de perception des acteurs

Activité(s) :

Jeu : une horloge au plafond pour réfléchir sur les manières de voir les choses

Jeux de rôle dont l'objectif est d'apprendre à jouer le rôle de médiateur

Compétences visées :

- Savoir être médiateur
- Savoir être impartial et neutre

Séquence 5 - Décoder les messages non verbaux

Activité(s) :

Brainstorming : « Quelles sont les postures que je peux

avoir qui accompagnent mes paroles quand je suis dans une situation difficile »

Cas pratique : le formateur raconte une histoire et les participants sont chargés de noter son non verbal en lien avec le verbal.

Quel a été mon degré de concentration ?

Compétences visées :

- Communiquer en conscience grâce à son verbal, para verbal et non verbal
- Communiquer clairement et efficacement

Clôture de la formation

Questions de coaching pour mettre en place un plan d'actions individuel

## **Organismes et lieux de formation**

- **ORSYS** E-learning, PARIS LA DEFENSE