

# GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES



## PUBLIC

Tout manager ou personne en charge de manager une ou plusieurs personnes ou équipes

**Minimum** : 4 participants

**Maximum** : 12 participants



## PREREQUIS

Aucun prérequis n'est exigé pour accéder à cette formation



## OBJECTIFS

- Comprendre les différentes sources de conflit et savoir les éviter
- Apprendre à désamorcer les situations difficiles et résoudre les conflits
- Maîtriser sa communication en situation difficile
- Gérer ses émotions et celles de son interlocuteur pour gagner en impact



## DUREE, DATES ET LIEUX

- 2 jours soit 14 heures
- Disponible en **Inter-entreprise** sur le mode distanciel (dates et tarifs sur [www.fctsolutions.com](http://www.fctsolutions.com))
- Disponible en **Intra-entreprise** sur le mode distanciel
- Nos formations sont accessibles à tous.

Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter au 01 43 67 32 52 ou [contact@fctsolutions.com](mailto:contact@fctsolutions.com) pour que nous puissions appliquer une solutions d'adaptation.

Voir nos solutions mises en place <https://www.fctsolutions.com/accessibilite/>



## MODALITES PEDAGOGIQUES ET D'EVALUATION

- Envoi d'un support de cours électronique avec la convocation
- Approche dynamique et interactive via des exposés et des mises en situations
- Mise en commun des expériences à travers des situations actuelles et du vécu en entreprise
- QCM de validation des acquis
- Remise d'une attestation de fin de formation validant les objectifs



## SPECIFICITE DE L'APPROCHE PEDAGOGIQUE

La spécificité de l'approche pédagogique FCT Solutions s'appuie sur une pédagogie par projet :

- Chaque séquence pédagogique est menée comme un projet où les participants expérimentent des situations illustrant les objectifs de la séquence. Pour cela, sont acteurs d'ateliers de jeux de rôles ou de simulations ou de brainstorming structurés. Ces ateliers sont guidés par le formateur agissant en tant que facilitateur.
- Les ateliers sont suivis d'un debrief collectif et complétés par des fiches de synthèse et de bonnes pratiques. ainsi que de l'enrichissement d'un livre de bord, par chaque participant.

Ce livre de bord est revu en fin de formation, afin que chaque participant puisse construire son plan de mise en œuvre des sujets traités dans la formation et identifier les points qu'il pourra approfondir ultérieurement.

- Les résultats des debriefs, fiches de synthèse et livre de bord personnalisé constituent les livrables du projet ainsi mené.

Cette approche permet d'ancrer les acquis avec un niveau de rétention plus élevé et d'enrichir les échanges avec des expériences directement applicables.



## APPORTS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

Cette formation a pour objectif de permettre au manager d'apprendre à faire face sereinement aux situations de tensions ou de conflit, en particulier en sachant identifier les sources usuelles de conflit en environnement professionnel et en agissant pour les éviter, mais aussi en apprenant à identifier les situations de tensions propices à l'émergence d'un conflit et à les gérer, et en situation de conflit, en apprenant comment gérer le conflit. Pour cela, un focus particulier sera mis sur le savoir-faire que le manager pourra mobiliser comme la gestion du stress et des émotions, ainsi que la gestion de sa communication

# GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

## ⇒ PROGRAMME DE LA FORMATION

JOUR 1



### 1. De la tension au conflit

- **Comprendre les caractéristiques d'une tension et d'un conflit**
  - **Les différents degrés de conflit et les risques et impacts associés**
- **Exercice pratique n°1 - Atelier brainstorming en sous-groupes, sur le sujet** : « Du désaccord au à la rupture »
    - Identifier les caractéristiques d'une tension, d'un conflit, proposer des exemples de situations difficiles, vécues ou observées.
    - Identifier les degrés d'intensité des situations, réfléchir aux possibles moyens mobilisables pour les gérer
    - Identifier les possibles conséquences des conflits en environnement professionnel
- Objectifs** : clarifier la notion de conflit, comprendre la notion de degré, identifier les conséquences possibles et les types de moyens à mobiliser
- **L'atelier sera complété par des recommandations de bonnes pratiques et des points de vigilance tels que** :
    - Importance de ne pas laisser dégénérer une situation de conflit au regard de ses conséquences possibles
    - Importance de surveiller l'évolution des situations de tensions pour les gérer au plus tôt
    - Identifier des types de ressources à mobiliser par degré usuel du conflit (du désaccord à la rupture)

### 2. Identifier les sources de conflits et suggestion pour les éviter

- **Les sources de tension usuelles en situation professionnelle**
- **Exercice pratique n°2 - Atelier brainstorming en groupes** : quelles sont les sources courantes de conflit en milieu professionnel que vous avez vécu ? identifiées ? possibles ?
 

**Objectif** : partager ses expériences sur des situations courantes, balayer les sources usuelles pour savoir les reconnaître et commencer à réfléchir aux moyens d'action appropriés
- **Causes apparentes et causes réelles d'un conflit**
    - Pour gérer efficacement un conflit, s'assurer que la cause identifiée est bien la cause réelle
    - **Exercice pratique n°3 - Atelier** : pratiquer en groupe une technique de recherche de cause réelle d'un conflit (de type 5 pourquoi ou Ishikawa) sujet : Identifier les causes potentielles de cas de conflits courants. L'atelier sera mené en 2 temps, pour un cas d'étude proposé :
      1. Recherche des causes : les sources réelles du conflit
      2. Propositions de plans d'action afin d'agir sur les sources de conflits

**Objectifs** : comprendre que, dans certaines situations, la première interprétation de la compréhension de la source du conflit n'est pas toujours appropriée, et se donner les moyens de chercher la cause réelle sur laquelle il sera plus pertinent d'agir. Apprendre à animer un atelier de recherche de cause avec son équipe.
  - **Les ateliers seront complétés par des recommandations de bonnes pratiques et des points de vigilance tels que** :
    - Importance d'agir de façon anticipée sur les risques de sources courantes de conflit, telles que : pouvoir, rôles et responsabilités, relations intergénérationnelles, communication, accès aux ressources, objectifs contradictoires ...
    - Importance de comprendre la source réelle du conflit, afin de vraiment pouvoir le résoudre en agissant sur la cause réelle.

2/5

# GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

## ⇒ PROGRAMME DE LA FORMATION

Jour 1



### 3. Posture du manager

- **Comprendre son mode de fonctionnement privilégié en situation de conflit**
  - **Exercice pratique n°4 – Atelier en** exercice individuel : Test de Thomas-Killian  
**Objectif** : mieux identifier ses tendances naturelles en situation de conflit et pouvoir les faire progresser
- **Qualités comportementales du manager pour favoriser l'anticipation et la gestion des conflits**
  - **Exercice pratique n°5 - Atelier** de type brainstorming en groupe  
**Objectif** : les compétences comportementales favorisant l'anticipation ou la gestion des conflits. Identifier ses propres axes de progrès
  - **L'atelier sera complété par des recommandations de bonnes pratiques et des points de vigilance tels que :**
    - Importance de développer sa capacité à gérer les tensions et à proposer un climat de travail harmonieux.
    - Importance de savoir intervenir de manière impartiale, en veillant à faire respecter les normes sans tension et à promouvoir un comportement professionnel. Se positionner en médiateur
    - Lorsqu'on est directement impliqué, se mettre en posture ouverte et constructive :
      - être prêt à se remettre en question, montrer l'exemple en sollicitant des feed back de ses pairs, de toute personne concernée afin d'avoir une vision la plus objective possible de la situation
      - inciter les autres à faire de même

### 4. Agir en amont des conflits : Exploration des différentes approches pour anticiper les conflits en gérant les situations de tension

- **Apprendre à observer avec bienveillance pour détecter les comportements propices à l'émergence de tensions**
  - **Exercice pratique n°6 - Atelier** : de type brainstorming en petits groupes : « Savoir identifier les comportements dans son équipe propice à l'émergence de conflits »  
**Objectif** : s'approprier un outil d'aide à la détection de comportements pouvant favoriser les tensions
  - **L'atelier sera complété par des recommandations de bonnes pratiques et des points de vigilance tels que :**
    - Importance de renforcer ses compétences en s'appropriant un outil d'aide tel que le triangle de Karman et le triangle compassionnel
    - Importance de savoir reconnaître et gérer les tensions et risques de tensions de manière constructive
- **Développer une communication constructive**
  - **Exercice pratique n°7 - Atelier** : brainstorming en petits groupes : « Atelier sur les émotions et leurs impacts sur la communication et la posture »  
**Objectifs** : prendre conscience de l'importance de la gestion des émotions dans les situations d'échange tendues.
  - **L'atelier sera complété par des recommandations de bonnes pratiques et des points de vigilance tels que :**
    - Importance de s'appuyer sur des techniques de communication efficaces telles que l'écoute active, développer son empathie, développer son assertivité, renforcer ses compétences en communication interpersonnelle de façon générale
    - Importance d'être capable de se remettre en question et travailler sur soi pour progresser
    - Importance d'apprendre à gérer son stress et ses émotions afin de ne pas favoriser les situations de tension
    - Importance d'agir sur ce qui peut favoriser une gestion des émotions et du stress chez les personnes en tension, à travers sa manière de communiquer
    - Ne pas sous-estimer son pouvoir d'influence en restant vigilant sur sa propre posture en situation de communication

3/5

# GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

Jour 2



- **Favoriser un environnement propice à des relations professionnelles et constructives**
  - **Exercice pratique n°8 - Atelier** : brainstorming en petits groupes : « conditions favorisant des relations professionnelles constructives »  
**Objectifs** : identifier les bonnes pratiques contribuant à instaurer un environnement harmonieux
  - **Les ateliers seront complétés par des recommandations de bonnes pratiques et des points de vigilance tels que :**
    - Importance de d'agir de façon anticipée sur les risques de sources courantes de conflit, telles que : pouvoir, rôles et responsabilités
    - Importance de développer sa capacité à faciliter gérer des tensions au plus tôt et à proposer un climat de travail harmonieux.
    - Importance de savoir intervenir de manière impartiale, en veillant à faire respecter les normes sans tension et à promouvoir un comportement professionnel.

## 5. Lorsque le conflit est avéré : Exploration des différentes approches permettant de gérer les conflits.

- **Exercice pratique n°9 - Atelier** : brainstorming en petits groupes : brainstorming : quelles approches, techniques proposez-vous pour gérer les conflits ? comment procédez-vous ?  
**Objectif** : s'entraîner à mobiliser l'intelligence collective pour mieux gérer les situations ensemble, réfléchir à des solutions basées sur des retours d'expériences
- **L'atelier sera complété par des recommandations de bonnes pratiques et des points de vigilance tels que :**
  - Importance de l'étape de préparation afin de pouvoir gérer le conflit de façon efficace :
    - Identifier les ressources connexes potentielles mobilisables, en fonction du degré du conflit et de la politique de l'entreprise (médiateur, RH, procédures de gestion de crise, escalade ...)
    - Se préparer émotionnellement à gérer le conflit, son stress et ses propres émotions, posture positive et constructive
    - Favoriser des conditions permettant aux autres interlocuteurs de se mettre aussi en posture constructive et de pouvoir mieux gérer leur stress et leurs émotions
    - Préparer l'entretien de résolution, en s'appuyant sur des méthodes éprouvées telles que le DESC, les chapeaux de Bono, les techniques de négociation, de médiation ...
  - Dans tous les cas, procéder de façon organisée et sereine :
    - Faire un état des lieux de la situation : Degré du conflit, Récurrence, Autre facteur significatif, connaissance ou recherche de la cause réelle
    - Organiser et gérer l'entretien de résolution
  - Lorsqu'on est directement impliqué, se mettre en posture ouverte et constructive :
    - Être prêt à se remettre en question, montrer l'exemple en sollicitant des feed back de ses pairs, de toute personne concernée afin d'avoir une vision la plus objective possible de la situation
    - Inciter les autres à faire de même
  - Lorsque le conflit est géré, mettre en place un plan de surveillance

## 6. Clôture

- **Synthèse et plan d'action**
  - **Exercice pratique n°10 - Atelier final** :
  - Revue, par chaque participant, de son livre de bord, afin de valider
    - Les actions qu'il pourra mettre en œuvre dès son retour de formation et prioriser celles qu'il pourra mettre en œuvre à plus longue échéance.
    - Les sujets qu'il pourra approfondir à l'issue de cette formation
  - Partage avec le groupe d'une action prioritaire retenue, avec mise en évidence des apports attendus
- **Quizz d'évaluation des acquis**
- **Évaluation de la formation par les participants**

4/5

# GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES



## MODES DE DIFFUSION DE LA FORMATION

**Distanciel** : cette formation est conçue et proposée sur le mode distanciel

Le participant reçoit par courriel un lien lui permettant de rejoindre la classe virtuelle à partir d'un ordinateur connecté à internet et disposant du son et d'une webcam intégrée, aux jours et horaires où se déroulera la formation à distance.

En temps réel (formation synchrone), il suit la formation :

- En écoutant le formateur ou la formatrice commenter les informations s'affichant sur son écran, lors des moments de présentation formels.
- Ou en participant activement aux différents ateliers proposés en se connectant sur un outil en ligne en suivant les indications proposées par le formateur ou la formatrice.

Il peut à tout moment interagir, comme en mode présentiel, posant des questions, y répondant ou en partageant des retours d'expériences terrains enrichissant les exposés.

Le formateur ou la formatrice reste gardien de la cadence, de la diffusion de l'apprentissage et de l'animation des ateliers pour l'atteinte des objectifs de la formation.

Lorsque les ateliers sont menés en petits groupes, le formateur ou la formatrice peut se connecter à chacun des groupes alternativement afin de répondre aux questions ou guider le groupe dans son activité.

Le formateur ou la formatrice peut aussi diffuser sur son écran des outils pédagogiques complémentaires (tableaux, schémas, graphiques, vidéos) au fur et à mesure de la formation, et donne l'accès à des outils en ligne partagés auxquels les participants se connectent pour réaliser les ateliers.

