

## Manager et gérer des situations difficiles et conflictuelles avec certification RS6058

### Public et Objectifs :

Toute personne qui prend un poste de manager ou en situation d'encadrement qui souhaite appuyer sa pratique sur les fondamentaux du management, améliorer la performance de son entreprise dans le respect des besoins de chacun, et perfectionner ses méthodes de résolution de conflit.

- Clarifier sa mission de manager
- Prendre conscience de ses modes de fonctionnement et de ceux de son équipe
- Identifier son style de management / Adapter son management
- Communiquer efficacement
- Accompagner le développement de ses collaborateurs
- Analyser et prévenir les risques liés à des situations difficiles ou conflits par une meilleure connaissance des comportements
- Gérer les situations difficiles et les conflits / Mobiliser ses ressources pour y faire face

**Durée :** 1h30 d'entretien individuel à distance + 5 jours en présentiel

### Prérequis :

Exercer un rôle d'encadrement, avoir une autorité hiérarchique directe auprès d'une équipe de collaborateurs

### Méthodes et outils pédagogiques

- Diagnostic comportemental : Questionnaire Executive Profiler à remplir en ligne en amont de la formation avec restitution
- Alternance théorie et mises en situation basées sur des cas concrets apportés par les participants / Alternance de partages en collectif et de temps de réflexion individuelle / Débriefing sur les comportements mis en œuvre : analyse de pratique / Ateliers pour mise en application directe dans les objectifs opérationnels
- Support de cours
- Évaluation des acquis tout au long de la formation par des mises en situations

### Certification

Cette formation est certifiante et éligible au CPF. Par des mises en situations tout au long de l'action, le formateur attestera les compétences suivantes : Analyser et prévenir les risques liés à une situation complexe / Définir un plan d'action collectif dans un environnement complexe Gérer les relations entre les parties prenantes dans le cadre d'une situation complexe.

Lien pour visualiser la fiche RS : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/6058/>

**Sanction :** Attestation de formation et parchemin de certification

### Accessibilité aux personnes handicapées

Pour tout besoin d'accessibilité, contactez Mme Constantin, référente handicap : [v.constantin@cit.fr](mailto:v.constantin@cit.fr)

## Programme de formation

### A DISTANCE EN INDIVIDUEL

**Atelier « Évaluer son Talent et travailler sur la connaissance de soi et des autres » :**

**Questionnaire Executive Profiler à remplir + Entretien individuel 1h30 par stagiaire en classe virtuelle**

Dans le cadre du Management, l'approche comportementale favorisera une meilleure prise en compte de chaque interlocuteur afin de favoriser l'expression du potentiel de chacun, de mieux s'adapter et d'accroître sa zone d'influence.

Elle va faciliter l'intégration du facteur humain dans le management et soutenir la conduite de changement par l'implication.

- **Prendre conscience de soi : pouvoir s'évaluer et se déterminer sur différents points :**  
Valeurs, priorités, style relationnel, de communication, de management, d'apprentissage, mode d'organisation, méthode de résolution de problème, capacité d'adaptation, rapport au temps, à l'autorité.
- **Repérer les changements de comportement sous pression et l'impact dans son contexte, pour soi et ses partenaires de travail**

### EN COLLECTIF EN PRESENTIEL

#### MODULE 1 – REVELER SON TALENT DE MANAGER

##### **Jour 1 : Travailler sa posture de Manager**

- **Définir le rôle du manager**  
Vision du Management  
Les 5 piliers du manager  
La posture managériale au sein de mon entreprise
- **Renforcer sa posture de Manager - Développer son leadership**  
A partir des résultats du questionnaire Executive Profiler, des exercices d'approfondissement sont effectués en regroupant les participants selon leurs résultats au questionnaire Executive Profiler. Ils ont pour objectif de :
  - Permettre à chacun de mieux appréhender ses préférences comportementales et de percevoir ses non-préférences comme un potentiel de développement

- Travailler sa perception des autres : évaluer et mieux comprendre le comportement des autres participants, et, par élargissement, des différents collaborateurs à manager
  - Envisager les différences en termes de complémentarités
  - Prendre conscience de la perception des autres vis-à-vis de soi
  - Repérer les conditions de la motivation-démotivation individuelle et collective
  - Repérer les comportements facteurs de stress pour soi et pour les autres
  - Identifier son style d'influence et son rapport à l'autorité
  - Connaître ses besoins en termes d'organisation, rapport au temps
- **Adapter son Management**  
Discussions, échanges en groupe : quel est mon style de management ?  
La matrice de l'autonomie :
  - Se positionner
  - Positionner ses collaborateurs : évaluer leur niveau d'autonomie, leurs besoins, leurs attentes
 Utiliser des leviers de motivation adaptés à chacun  
Savoir ajuster son management : repérer mes besoins et formaliser mes objectifs de progrès
- **Initier son plan d'action** : à partir de leurs spécificités observées durant la séance, les participants repèrent les situations et leurs pratiques à faire évoluer pour s'adapter, anticiper les malentendus et les risques de blocage.

**Les apports de la journée** : Actualisation de la fiche de fonction - Élaboration d'un plan de progrès individuel et d'animation d'équipe

## Jour 2 : Communiquer efficacement avec ses collaborateurs

- **Les grands principes de la communication**  
Les différentes formes de communication  
Adapter sa communication à ses collaborateurs (Selon les différents types de profil)  
Développer une communication non violente
- **Les facteurs à prendre en compte pour une communication positive et constructive**  
Vision du monde, ressenti, perceptions et manière de s'exprimer dans le respect de l'autre  
Oser dire, savoir dire, savoir comment dire pour prévenir les conflits :
  - Travailler le questionnement
  - S'associer aux faits, se dissocier des émotions
  - Anticiper les effets du stress sur sa communication
 Donner une rétroaction efficace  
La communication dans les situations difficiles : se faire respecter tout en gardant le lien, recadrer dans le respect
- **Actualiser son plan d'actions**

**Les apports de la journée** : Améliorer mon écoute et repérer les impacts de ma communication

## Jour 3 : Fédérer ses équipes et savoir gérer les situations conflictuelles

- **Développer la dynamique d'équipe**  
Les principes de la cohésion d'équipe  
Évaluer la motivation de l'équipe  
Établir les modes de fonctionnement de l'équipe et identifier les actes de, management à poser tout au long de la relation avec l'équipe :
  - Définir une vision partagée, des objectifs collectifs et individuels
  - Déterminer les indicateurs de réussite
  - Les différents types de réunion : Briefing collectif ou individuel, réunion de service, revue d'objectifs, entretiens de cadrage, réunion de motivation...
  - Construire les rapports d'activité
- **Aborder une situation difficile**  
Repérer les sources possibles au travail (personnalités différentes, conditions de travail, génération, culture...)  
Aborder positivement une situation difficile :
  - Les comportements à éviter
  - Distinguer besoin et solution
  - Repérer le mode le plus adapté pour gérer la situation
  - Démarches pour rétablir la communication
- **Compléter et finaliser son plan d'action**

**Les apports de la journée** : Mieux gérer ses équipes et les motiver, mise en place d'un plan d'action stratégique pour le service

## MODULE 2 – ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS

### Jour 4 : Détecter et analyser les sources de conflits

- **Comprendre le conflit**  
Définir le conflit  
Distinguer les différentes natures de conflit  
Identifier les causes et les manifestations de conflits
- **Travailler les risques de conflits selon les personnalités**  
A partir des résultats du questionnaire Executive Profiler, des exercices d'approfondissement sont effectués en regroupant les participants selon leurs résultats au questionnaire Executive Profiler. Ils ont pour objectif de :
  - Permettre à chacun de mieux appréhender ses préférences comportementales et de percevoir ses non-préférences comme un potentiel de développement
  - Travailler sa perception des autres : évaluer et mieux comprendre le comportement des autres participants, et, par élargissement, de ses différents interlocuteurs
    - Envisager les différences en termes de complémentarités
    - Prendre conscience de la perception des autres vis-à-vis de soi
    - Repérer les comportements facteurs de stress pour soi et pour les autres
    - Identifier son style de communication et son rapport à l'autorité
    - Repérer les besoins de chacun en termes d'organisation, rapport au temps

### Jour 5 : Gérer les conflits

- **Anticiper pour éviter le conflit**  
Les modalités de communication adaptées à chaque typologie  
Les bases de la communication non violente  
L'écoute active
- **Traiter un conflit et assurer le suivi**  
Les comportements à éviter  
Distinguer besoin et solution  
Repérer le mode le plus adapté pour gérer le conflit  
Démarches pour rétablir la communication :
  - Entendre la critique
  - Déjouer la manipulation
  - Repérer mes alliés
  - Réinstaurer le dialogue
  - Mettre en place des solutions négociéesSavoir sortir du conflit et gérer l'après conflit  
Tirer les leçons du conflit, permettre à chacun de reprendre sa place  
Sortir de la crise
- **Mobiliser ses ressources face au conflit**  
Identifier les différentes attitudes face au conflit  
À partir du résultat Executive Profiler : Repérer la stratégie de son ou ses interlocuteurs :
  - Saisir le cadre de référence de l'autre Observer son non-verbal
  - Cerner ses motivations, ses intérêts, ses bénéfices éventuels Identifier les jeux psychologiques sous-jacents
  - Analyser les changements de stratégie sous pression : L'impact, pour soi et pour les autres
  - En quoi cela peut-il occasionner de nouveaux risques de conflits ?

### Entraînements – Mises en situation tout au long de la formation

À partir de situations données ou basées sur des cas concrets proposés par les stagiaires, s'entraîner à manager des équipes, communiquer et anticiper et gérer un conflit

Ateliers collectifs : analyse de scénarii, résolution de problèmes

Brainstorming en sous-groupe / Analyse de pratique

Compléter et finaliser son plan d'action

### OPTIONNEL - Jour 6 : Échange de pratiques – Co-développement

Un mois après, retour sur les plans d'action sous la forme d'échanges entre participants.

Qu'est-ce qui a été mis en place ? / Quels sont les freins rencontrés ? / Quels ajustements faut-il envisager ?

Cette journée est basée sur la participation active des stagiaires qui jouent 2 rôles : celui d'apprenant qui expose ses difficultés au groupe et celui de conseil qui écoute l'apprenant et élabore des hypothèses d'actions. Les 2 postures sont source d'apprentissages. Cette démarche est encadrée par des règles de déontologie et de fonctionnement strictes garanties par l'animateur.

**Les apports de la journée :** Un retour d'expérience des apprentissages mis en œuvre sur le terrain - Le partage de l'expérience d'autres managers - De nouvelles pistes et l'ajustement du plan d'action

**Cette journée permet aux managers d'échanger sur leurs pratiques et leur donne les clés pour poursuivre, dans leur quotidien, ces échanges en vue d'une amélioration continue des pratiques.**