

ABORDER DES SITUATIONS DIFFICILES

NOTE D'OPPORTUNITÉ :

Les situations difficiles, à risque, sont la conséquence du développement mal géré d'une tension qui peut n'avoir aucun lien perceptible avec la situation. Mais la personne qui subit cette tension risquera de la « lâcher » face aux salariés. Les personnes en présence ne sont pas le conflit. Elles révèlent cette tension de fond, due à d'autres personnes, en d'autres lieux et à des raisons dont le salarié n'a pas connaissance. Cette situation difficile est une partie visible d'un conflit, qui ne se limite pas au seul instant de la rencontre avec le salarié. C'est un processus complet, régulier dans son développement, qui bouclera jusqu'à ce que soit trouvée une issue positive satisfaisante pour les deux parties.

Au final, les situations difficiles sont la combinaison du développement d'une tension de fond, de tensions ajoutées et du mal être d'une personne, d'un service... Aborder une situation difficile ne peut pas se limiter à la seule approche interpersonnelle (psychologie, communication...)

En proposant une définition du conflit, en abordant la question sous les angles croisés des différents types de tensions, de leur processus de développement, de l'ensemble des acteurs impliqués, il devient possible de comprendre à quel conflit on est confronté. C'est seulement de la sorte qu'il sera possible de comprendre la situation et de trouver remède adapté aux difficultés qu'elle présente.

Rendre les salariés capables de comprendre la situation qu'ils traversent, d'en sortir et de s'en renforcer, tels sont les premiers enjeux de cette formation.

OBJECTIFS :

➤ **Comprendre ce qu'est une situation ou une personne difficile**

Comprendre ce qu'est une situation ou une personne à risque et ce que sont ces risques,
Découvrir ce qui fait qu'une situation ou une personne présente des risques de conflit
Comprendre comment une tension devient un conflit,
Identifier les alertes face à une situation ou une personne à risque.

➤ **Pouvoir comprendre les situations quand elles se présentent**

Comprendre comment tensions et conflits se construisent,
Distinguer le fond du problème de ce qu'on en voit,
Comprendre comment se construit la situation, avec qui (présent ou absent),
Comprendre l'état et anticiper le comportement de la personne

➤ **Pouvoir évaluer le niveau de risque d'une situation, la tension d'une personne**

Identifier l'état et la réceptivité de la personne,
Identifier les enjeux de la personne dans la situation,
Déterminer les moyens d'action et de pression de la personne,
Anticiper les différents développements de la situation,
Identifier les capteurs, les alertes et les relais pour détecter et évaluer le niveau de tension

➤ **Pouvoir concevoir et mettre en oeuvre la voie de gestion adaptée**

Déterminer les besoins de la situation,
Identifier les différentes voies de sortie de la situation et choisir la plus adaptée,
Identifier les relais et les moyens à mettre en oeuvre pour gérer le conflit.

➤ **Pouvoir adapter son attitude à la situation**

Connaître les différentes attitudes à tenir aux différents développements de la situation,
Communiquer de manière à résoudre la situation tout en se protégeant,
Rendre un refus ou une contradiction constructive et appréciée,
Se protéger et se libérer des tensions

« Face au conflit, savoir comprendre pour mieux agir »

RÉSULTATS ATTENDUS :

A la fin de la formation, les participants seront en mesure de :

- ✓ échanger au sujet de tensions, de conflits, de difficultés des personnes,
- ✓ identifier et évaluer une situation à risque ou une personne en situation difficile,
- ✓ comprendre le fond, les ressorts et le développement de la situation,
- ✓ identifier la conduite adaptée à la situation,
- ✓ déterminer les techniques de gestion de conflit appropriées pour gérer la situation au mieux

DEMARCHE PEDAGOGIQUE

Afin d'assurer l'appropriation, l'ancrage et l'adéquation des apports, la formation sera basée sur une alternance de temps de mise en commun des pratiques, d'apports théoriques, de travaux applicatifs en petits groupes et de retours en plénière.

Mise en pratique au moyens de différents outils selon les attentes et la sensibilité du groupe.

ÉVALUATION

L'évaluation de la progression des participants se fera tout au long du parcours.

Elle sera vérifiée au début de chaque session, avec un temps préliminaire de questions x réponses permettant de faire le point sur les acquis et de compléter les points en demande.

Elle sera vérifiée à la fin de chaque session en faisant le point sur les avancées de la journée, de manière à vérifier la pertinence des productions et la bonne appropriation des apports.

Des débriefings systématiques seront fait avec les encadrants afin de permettre la remontée des informations qui n'auraient pas été captées lors des autres temps d'évaluation.

PUBLIC

Prérequis : Toute personne en situation d'encadrement, de management et/ou d'accompagnement de dispositifs projet.

Effectif : Groupes de 6 à 12 participants

Accessibilité et dispositions particulières : sur demande, l'adaptation des formations peuvent être étudiées afin de répondre à des handicaps éventuels. En cas de handicap de type PMR, le commanditaire aura en charge l'organisation logistique afin d'assurer l'accessibilité de la formation aux publics concernés.

MODALITÉS

Durée : 2 à 3 jours selon le format retenu

Tarif : à déterminer en fonction des attentes précisées du client

Délais de mise en œuvre : la session pourra être mise en œuvre après la validation de la commande, et ce en fonction de la faisabilité effective.

LIVRABLES ET MATERIEL :

A la fin de la formation, les participants recevront une version papier des diaporamas présentés en cours de formation. Ils bénéficieront d'un accès aux principaux outils et méthodes sur une plateforme pédagogique en ligne offrant l'accès permanent aux ressources.

INTERVENANT :

L'intervenant prévu pour la formation est formé aux techniques d'animation pédagogique, à la gestion de projets, à la conduite d'équipe, à la gestion de conflits et de crise. En cas d'imprévu, un intervenant présentant un profil de compétences similaires sera proposé.

« Face au conflit, savoir comprendre pour mieux agir »

AGC - FORMATION CONSEIL : www.AGC-FC.com

courrier : 79 av. de la Cour de France, 91260, Juvisy sur Orge - *mail* contact@agc-fc.com - *tel.* : 06 20 54 03 87
SCOP ARL - SIRET : 491 685 442 00023 - RCS EVRY (91) - n° déclaration OF : 11 91 06050 91 // préfecture d'Ile de France