



PRÉVENIR LA DÉGRADATION DES RELATIONS SOCIALES ET FAIRE FACE AUX CONFLITS

NOTE D'OPPORTUNITÉ

La dégradation des relations sociales est un processus qui peut, s'il n'est pas correctement accompagné, conduire à l'échec de la mission. Dans le pire des cas, c'est la survie même du groupe qui est en jeu. Mais dans tous les cas, c'est une équipe, encadrant compris, qui se trouve en situation de souffrance.

Cette dégradation se traduit par une altération de la relation entre les acteurs, qu'il s'agisse de personnes (membres d'un service), de groupes (représentants syndicaux/direction) ou de fonctions (encadrant/opérationnel...). Cette altération ne devient visible qu'après un temps de développement de la tension sous-jacente, jusqu'au conflit. Et le conflit portera sur des points qui n'ont rien à voir avec le problème de fond. Les acteurs ne sont pas le conflit, ils révèlent une problématique de fond.

L'enjeu est donc de parvenir à comprendre le processus de développement de cette tension, pour mieux la détecter, pouvoir en comprendre l'origine et mieux pouvoir projeter la façon d'en sortir.

De la compréhension de ce processus, il devient possible d'anticiper et de prévenir la dégradation des relations sociales. Du partage de ce regard avec les personnes en situation difficile, il devient possible de les associer à la résolution de la crise, et de mieux prévenir les tensions à venir.

La formation apportera donc un éclairage sur le processus de développement de la tension dans les relations sociales, sur les jeux d'acteurs et leurs particularités, et sur l'analyse du système dans lequel la tension apparaît et se développe. De la sorte, l'encadrant sera en mesure de faire face aux situations, mais aussi de les anticiper, et d'associer les acteurs à leur résolution. Il sera alors en mesure d'ajuster sa posture, d'adapter son positionnement et de retrouver sa place dans le dialogue social.

OBJECTIFS DÉTAILLÉS

➤ **Comprendre ce qu'est un conflit**

Définir le conflit et comprendre les éléments constitutifs du conflit

Dépasser le tabou du conflit et pouvoir en parler.

➤ **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 peut devenir un conflit et identifier les alertes.

➤ **Evaluer le niveau de risque d'une situation ou la tension d'une personne**

Evaluer la participation d'une personne (constructive/conflictuelle) à une situation de tension

Anticiper les différents développements de la situation,

Identifier les capteurs, les alertes et les relais pour détecter et évaluer le niveau de tension

IDENTIFIER ET COMPRENDRE LES MODALITÉS DE LA CONTESTATION SOCIALE.

➤ **Préciser les spécificités du dialogue social,**

Identifier et comprendre les acteurs, leurs enjeux et intérêts

Identifier et comprendre les clefs du contexte

« Face au conflit, savoir comprendre pour mieux agir »

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

courrier : 51 av. P.V. Couturier, 91700, Sainte Geneviève des Bois - *mail* contact@agc-fc.com - *tel.* : 06 20 54 03 87

SCOP ARI - SIRET : 491 685 442 00015 – RCS EVRY (91) – n° déclaration OF : 11 91 06050 91 // préfecture d'Ile de France

➤ **Comprendre les situations quand elles se présentent**

Distinguer le fond du problème de ce qu'on en voit,
Comprendre comment tensions et conflits se construisent
Comprendre le rôle, la fonction et les moteurs des acteurs et anticiper leur comportement.

➤ **Concevoir et mettre en œuvre la voie de gestion adaptée**

Identifier les besoins de la situation
Projeter les différentes voies de sortie de la situation et choisir la plus adaptée
Identifier les relais et les moyens à mobiliser pour gérer la voie de résolution choisie.

➤ **Adapter son attitude à la situation**

Connaître les différentes attitudes à tenir aux différents développements de la situation
Adapter son mode de management en fonction des situations
Communiquer de manière à faciliter la résolution de la situation
Savoir se protéger et se libérer des tensions

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 : 51 av. P.V. Couturier, 91700, Sainte Geneviève des Bois - *mail* contact@agc-fc.com - *tel.* : 06 20 54 03 87

SCOP ARI - SIRET : 491 685 442 00015 - RCS EVRY (91) - n° déclaration OF : 11 91 06050 91 // préfecture d'Ile de France