



MANAGER DE PROXIMITE

ANTICIPER ET GERER DES CONFLITS

Programme

- ▶ HUMEUR DU JOUR
- ▶ ANTICIPER ET GERER DES CONFLITS (3^{ème} jour)

Distinguer travail, personne et comportement

Pratiquer l'écoute active

Pause

Communiquer différemment

Développer son assertivité

Pause déjeuner

La gestion des situations particulières

Le manager émotionnellement intelligent

Pause

Entretien de recadrage

HUMEUR DU JOUR



ANTICIPER ET GERER DES CONFLITS

DISTINGUER TRAVAIL, PERSONNE ET COMPORTEMENT

- ▶ Création d'une carte mentale en groupe

*Mise en avant de l'imbrication du travail (hard skills, objectifs, process,...)
avec le salarié (émotions, soft skills, contraintes de vie,) et le
comportement du manager pour **anticiper et identifier les conflits***

ANTICIPER ET GERER DES CONFLITS

PRATIQUE DE L'ECOUTE ACTIVE

L'ECOUTE

<https://www.bing.com/videos/search?q=ECOUTE+ACTIVE+HUMOUR&&view=detail&mid=1E5F5C64E635D3F6E86A1E5F5C64E635D3F6E86A&&FORM=VRDGAR&ru=%2Fvideos%2Fsearch%3Fq%3DECOUTE%2BACTIVE%2BHUMOUR%26go%3DRechercher%26qs%3Dds%26form%3DQBVDMH>

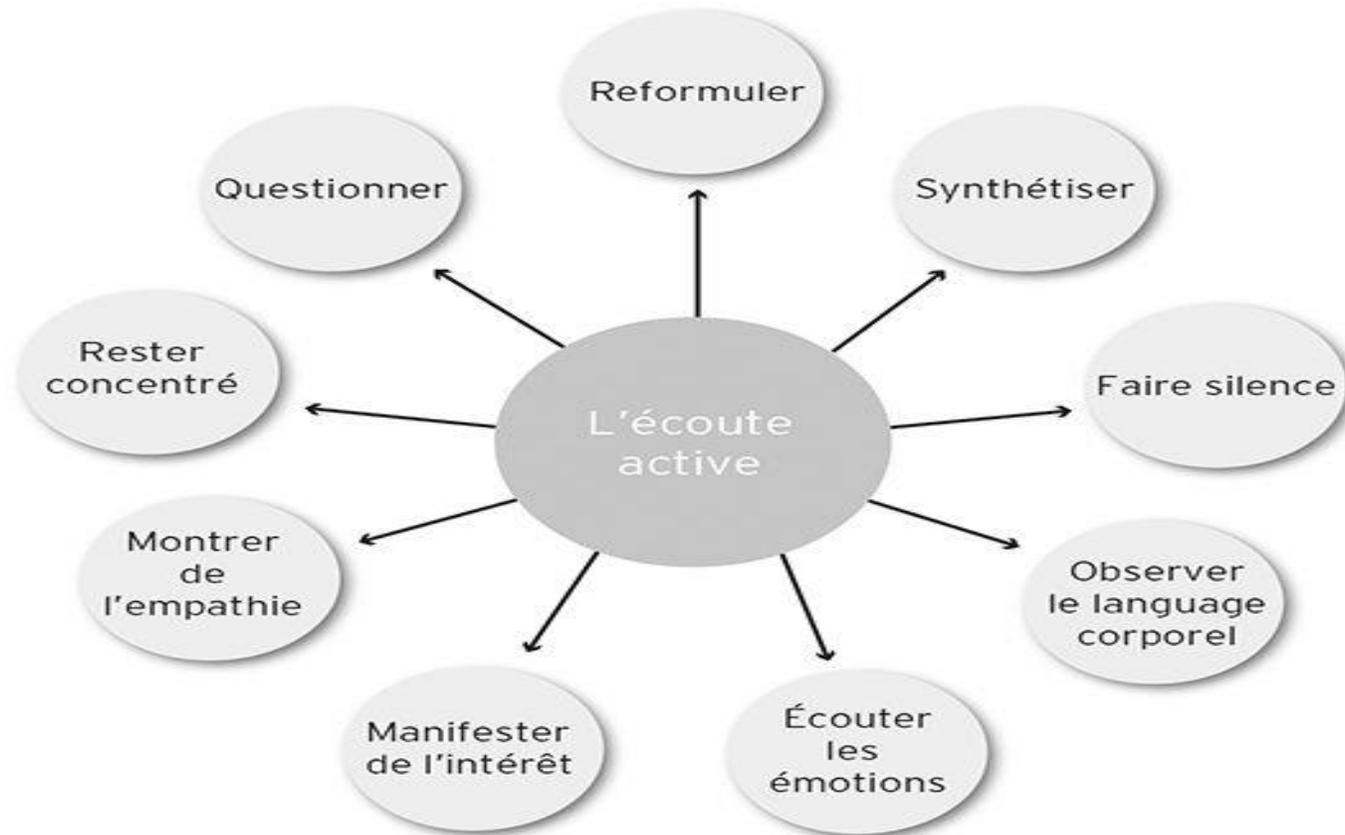
ANTICIPER ET GERER DES CONFLITS

PRATIQUE DE L'ECOUTE ACTIVE

- ▶ Instaurer une relation de **confiance** et gagner en **leadership**
- ▶ **Anticiper / gérer** les situations sensibles, apaiser les tensions
- ▶ Être écouté, entendu et **respecté**
- ▶ **Influencer** positivement sans diriger
- ▶ Comprendre les **leviers de motivation** et de réticence
- ▶ Libérer **l'intelligence individuelle et collective**
- ▶ **Prendre du recul** et enrichir votre vision d'une situation
- ▶ Savoir vous **remettre en question et vous améliorer**
- ▶ **Mieux comprendre l'autre** (situation, émotions...)
- ▶ **Adapter** votre langage verbal et corporel

ANTICIPER ET GERER DES CONFLITS

PRATIQUE DE L'ECOUTE ACTIVE



ANTICIPER ET GERER DES CONFLITS

PRATIQUE DE L'ECOUTE ACTIVE

▶ JEUX DROLES

Mise en application de l'écoute active

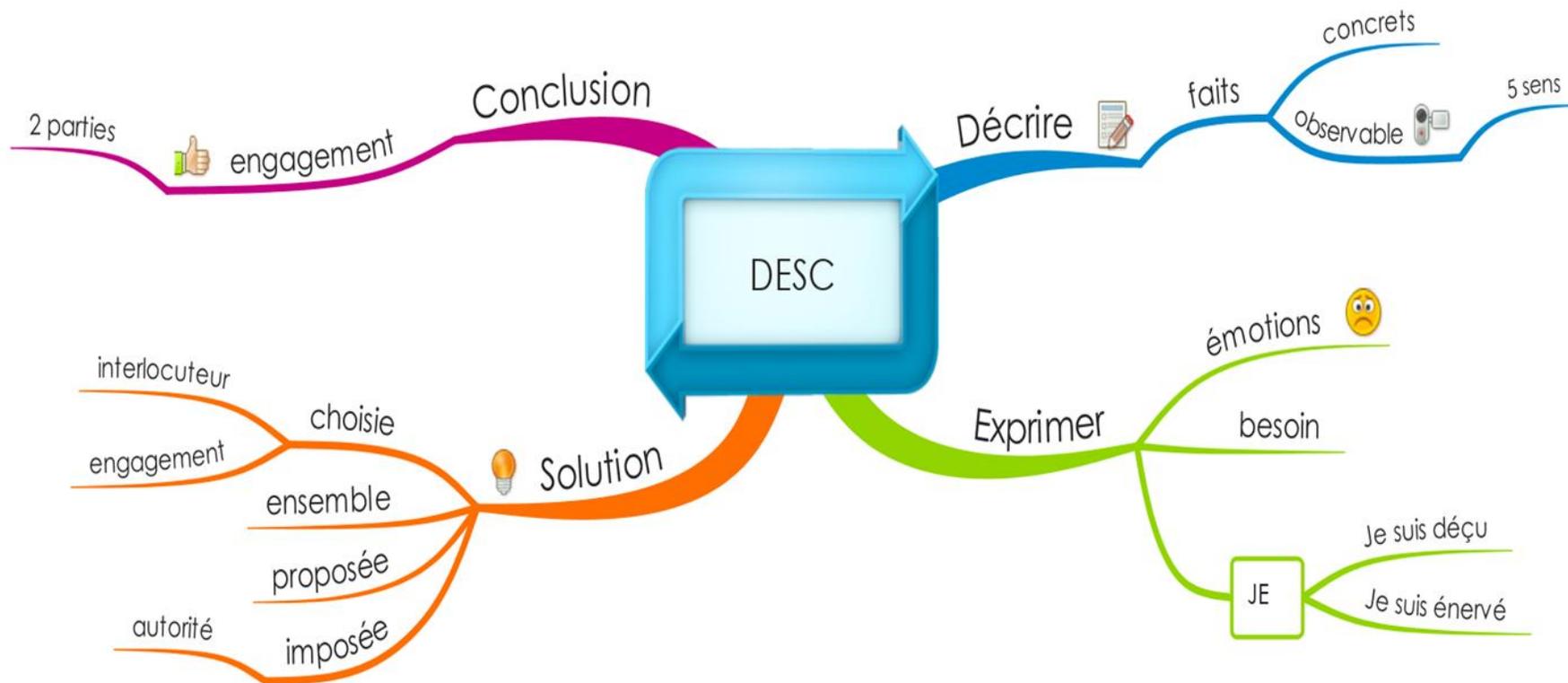
1^{er} mise en situation : vous êtes manager sénior et un souffleur de verre de 20 ans qui pense tout savoir vient vous parler d'une amélioration organisationnelle.

2^{ème} mise en situation : vous êtes manager promu en interne, vous managez vos anciens collègues, vous avez su qu'un de vos collègue plus âgé a des soucis de voiture et aimerait un changement d'horaires, il n'ose pas venir vous parler.



ANTICIPER ET GERER DES CONFLITS

COMMUNIQUER DIFFEREMMENT



ANTICIPER ET GERER DES CONFLITS

COMMUNIQUER DIFFEREMMENT

Voici un exemple d'utilisation de la méthode DESC :

Décrire	Décrire les faits établis sans émettre de jugement et sans généraliser la situation	« Je constate que le courrier n'a pas été envoyé à 15 heures alors que nous nous étions mis d'accord pour qu'il le soit à 14h. »
Exprimer	Exprimer son ressenti face aux faits. Expression du « je » uniquement, l'interlocuteur n'est pas visé	« Je me sens agacé car ce courrier doit être envoyé le plus tôt possible. »
Spécifier	Spécifier la solution attendue au problème rencontré. Il faut suggérer et faire suggérer les solutions possibles	« Quelles solutions me proposes-tu pour résoudre ce problème ? »
Conclure	Conclure positivement l'échange en mettant en avant les solutions trouvées et ce que cela implique pour chacun des interlocuteurs	« Nous allons pouvoir envoyer le courrier rapidement en faisant ceci, ... »

ANTICIPER ET GERER DES CONFLITS

COMMUNIQUER DIFFEREMMENT

- ▶ CHACUN VOTRE TOUR VOUS ALLEZ PIOCHER UN EXEMPLE DE CONFLIT
- ▶ PREPARATION DU DESC
- ▶ JEU DROLE
- ▶ DEBRIEFING

ANTICIPER ET GERER DES CONFLITS

DEVELOPPER SON ASSERTIVITE

▶ ETRE ASSERTIF

communication non violente + notions de fermeté et de respect

C'est : s'affirmer tout en respectant autrui

faire valoir son point de vue, ses exigences tranquillement mais fermement tout en conservant une relation constructive avec son interlocuteur

savoir dire non

ANTICIPER ET GERER DES CONFLITS

DEVELOPPER SON ASSERTIVITE

1- Je définis mon **OBJECTIF DE COMMUNICATION**

2- Je décris les **FAITS**

J'évite les jugements de valeurs et les opinions

Je peux exprimer mon ressenti : j'utilise le JE et non le TU

3- Je propose une **SOLUTION**

4- Je donne la parole à l'autre en lui posant une question : **OUVERTURE** vers l'autre

ANTICIPER ET GERER DES CONFLITS

DEVELOPPER SON ASSERTIVITE

	AGRESSIVITÉ	ASSERTIVITÉ
Je dis ce que je pense	DOMINATION AUTORITAIRE <i>gagnant - perdant</i>	RESPECT RETROACTION <i>gagnant - gagnant</i>
Je ne dis pas ce que je pense	MANIPULATION ARRIVER A CES FINS, RAISONNEMENTS SPECIEUX <i>perdant - perdant</i>	SOUMISSION FUITE, ÉVITEMENT, DIRE OUI, PENSER NON <i>perdant - gagnant</i>
	Je n'écoute pas les autres	J'écoute les autres

ANTICIPER ET GERER DES CONFLITS

DEVELOPPER SON ASSERTIVITE

- ▶ 2 groupes

Choisissez un sujet de votre réalité terrain et faire une communication assertive

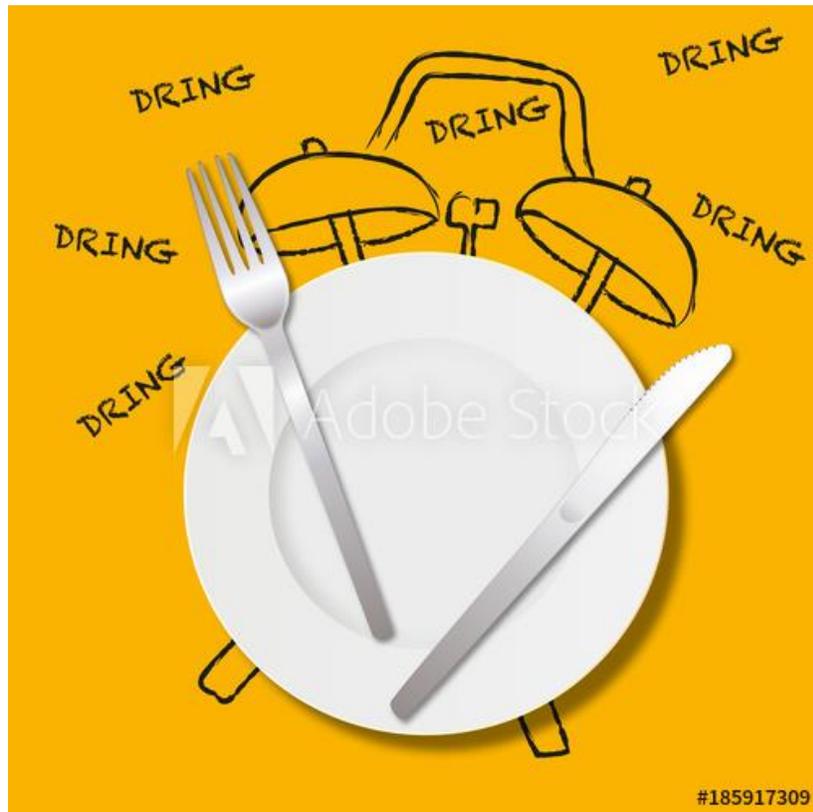
15 min de préparation

Restitution

ANTICIPER ET GERER DES CONFLITS DEVELOPPER SON ASSERTIVITE

ETES VOUS ASSERTIF ?

QUESTIONNAIRE DE GORDON



#185917309

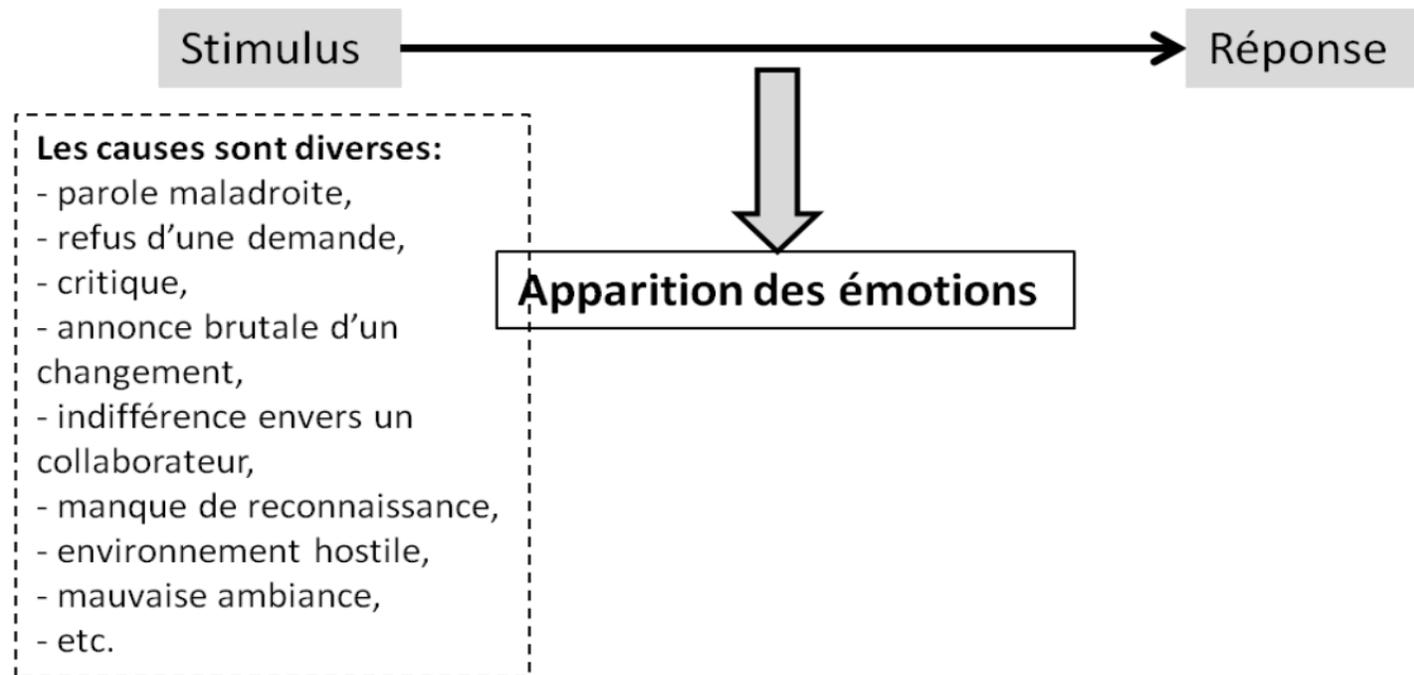
ANTICIPER ET GERER DES CONFLITS LE MANAGER EMOTIONNELLEMENT INTELLIGENT

<https://www.bing.com/videos/search?q=LES+EMOTIONS+ET+MANAGEMENT+&&view=detail&mid=6551F19C7621DCF648876551F19C7621DCF64887&&FORM=VRDGA R&ru=%2Fvideos%2Fsearch%3Fq%3DLES%2BEMOTIONS%2BET%2BMANAGEMENT%2B%26FORM%3DHDRSC3>

ANTICIPER ET GERER DES CONFLITS

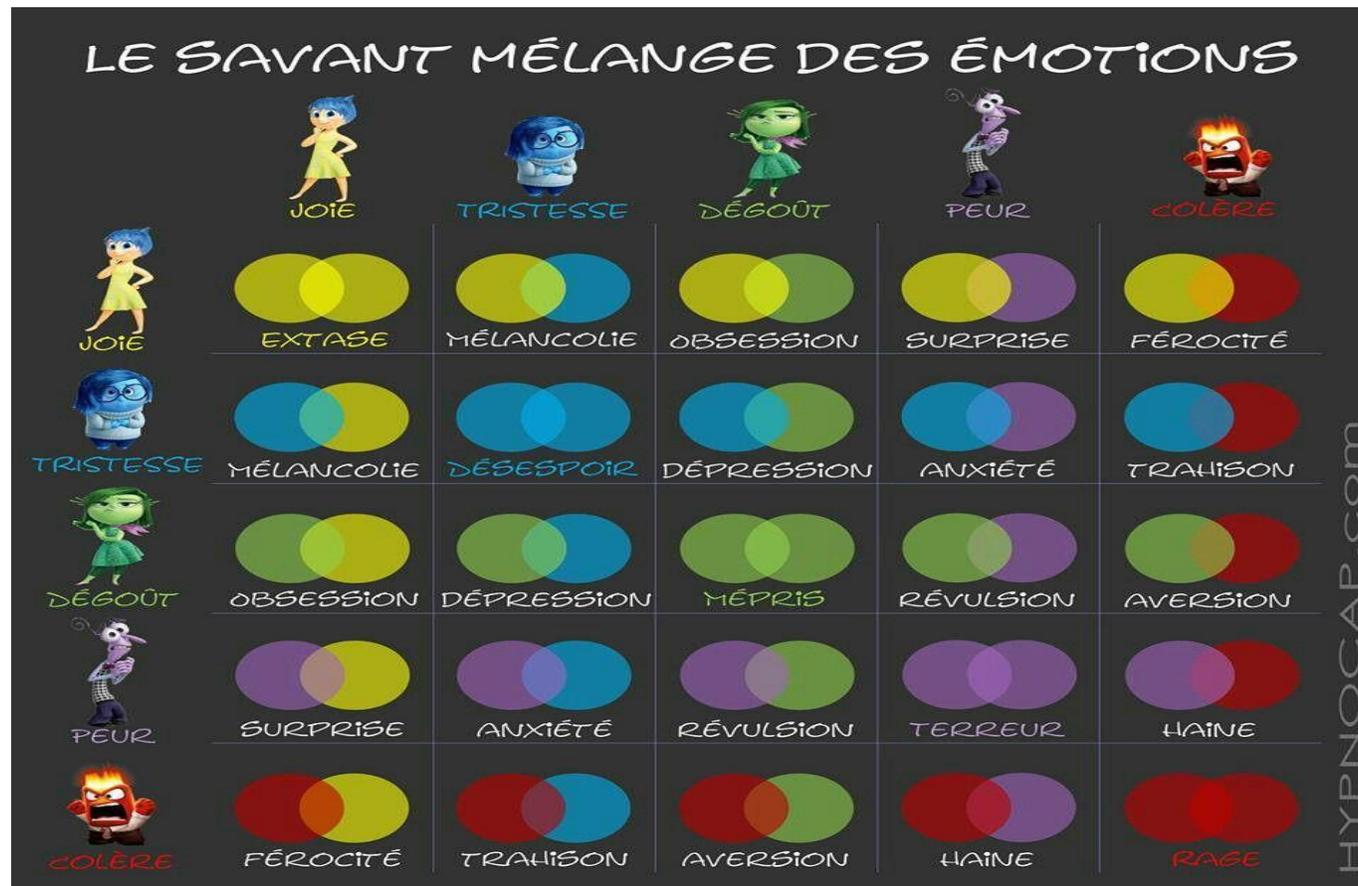
LE MANAGER EMOTIONNELLEMENT INTELLIGENT

Schéma stimulus-réponse



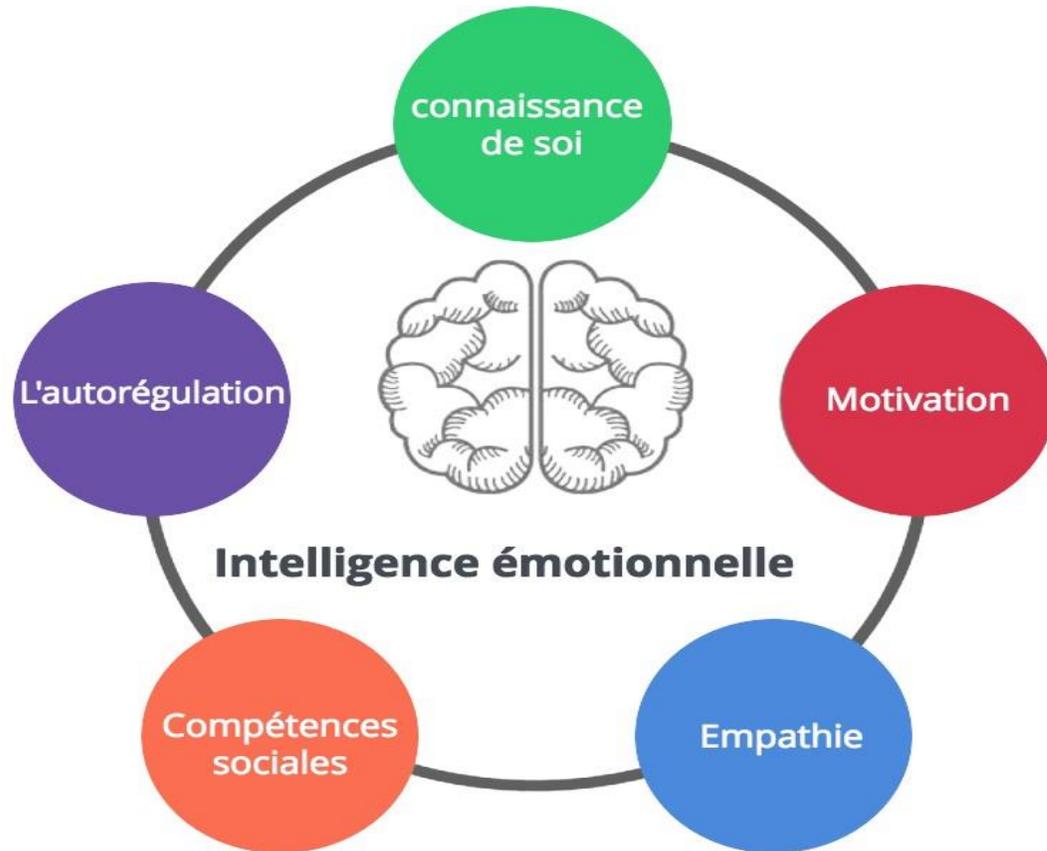
ANTICIPER ET GERER DES CONFLITS

LE MANAGER EMOTIONNELLEMENT INTELLIGENT



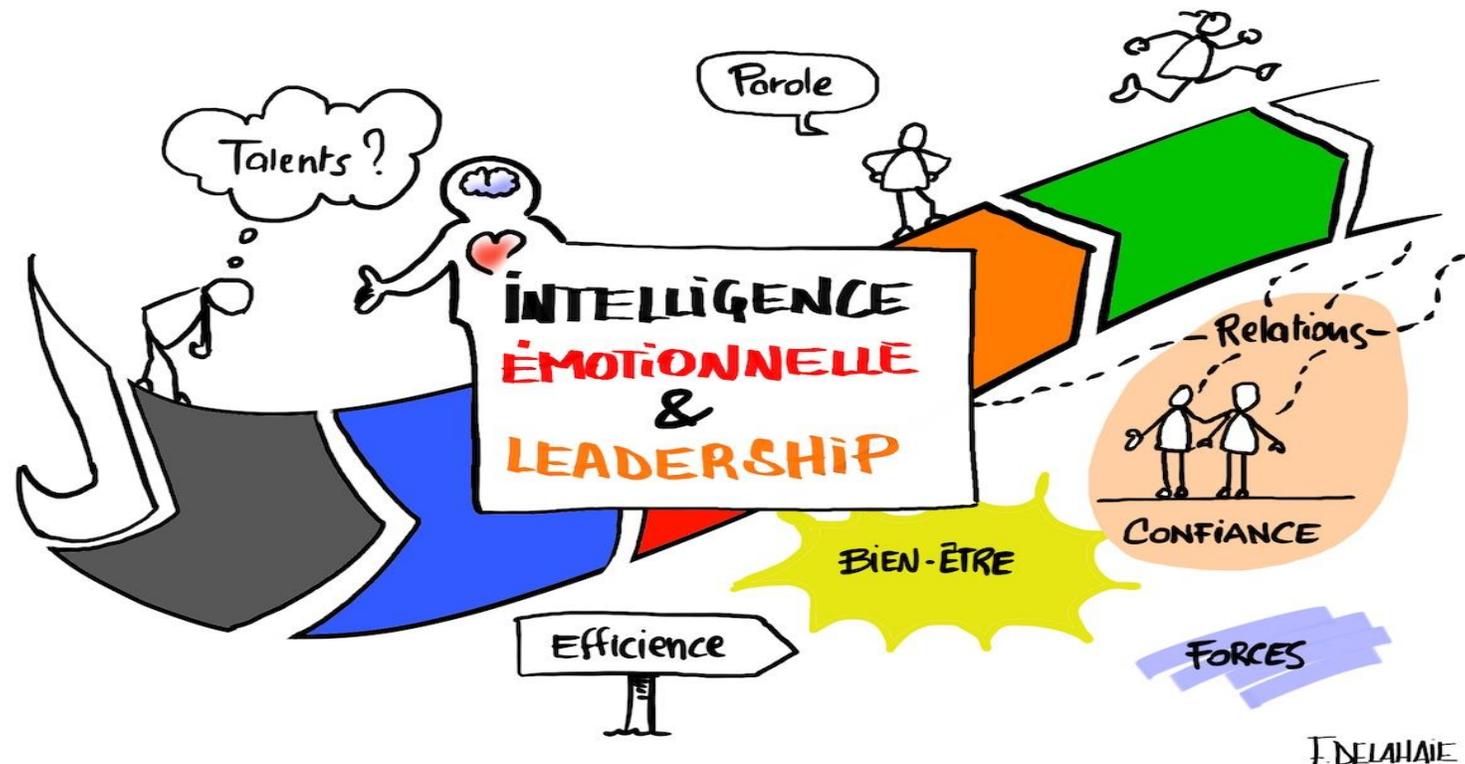
ANTICIPER ET GERER DES CONFLITS

LE MANAGER EMOTIONNELLEMENT INTELLIGENT



ANTICIPER ET GERER DES CONFLITS

LE MANAGER EMOTIONNELLEMENT INTELLIGENT



F. DELAHAYE



ENTRETIEN DE RECADRAGE: quelle méthodologie ?

- ▶ LE RECADRAGE :
- ▶ Aucun jugement de valeur
- ▶ Recadrage sur des faits clairs précis et recadrables
- ▶ La communication doit être le plus possible assertive
- ▶ 1 seul fait de recadrage par entretien

ENTRETIEN DE RECADRAGE: quelle méthodologie ?

- Commencer par un « bravo »
- Enoncer les faits en situant le problème en question et décrire les conséquences du problème
- Obtenir le « oui » du collaborateur pour reconnaître le problème
- Laisser le collaborateur proposer des solutions
- Poser un objectif SMART
- Faire un écrit au collaborateur
- Le remercier

ENTRETIEN DE RECADRAGE: quelle méthodologie ?

4 conseils à suivre

- ▶ **Se poser les bonnes questions** : les faits sont-ils avérés, les ai-je constatés moi-même, leur répétition ou leur gravité est-elle suffisamment importante pour justifier un recadrage ?
- ▶ **Être très assertif** : sans hésitation, relax mais concentré ;
- ▶ **Être bref** : plus vous en dites moins vous êtes efficace ;
- ▶ **Ne pas ouvrir le débat.**

Les attitudes à éviter

- ▶ **Se justifier**, expliquer pour convaincre ;
- ▶ **Demander à l'autre** ce qu'il en pense ;
- ▶ **Ne pas être attentif** à ses réactions ;
- ▶ **Ne pas fixer un engagement ferme** à la fin du recadrage.

ENTRETIEN DE RECADRAGE: quelle méthodologie ?

CAS CONCRETS:

2 jeux drôles

1 sur un HARD SKILLS

1 sur un SOFT SKILLS



**Merci de
votre
attention**