SST FORMATION
Une marque de Berenice GROUP

PRÉVENIR ET RÉGULER UNE SITUATION DE CONFLIT EN INTERNE

Comprendre l'escalade, adopter une posture de médiateur, réguler durablement

Les raisons d'un conflit sont nombreuses : contraintes d'organisation, injonctions contradictoires, visions opposées du service. Comprendre les mécanismes de l'escalade permet d'adapter sa posture et de mieux réguler les relations. Le fil rouge : un conflit qui s'installe dans une équipe, suivi jusqu'à sa résolution.

LE FIL ROUGE
Un conflit qui s'installe dans une équipe de SPST, suivi de son premier signe à sa résolution.

1	2	3	4	5	6
Les origines du conflit	L'escalade	La posture de médiateur	Les outils de la désescalade	L'échange difficile	Réguler durablement
ATELIER 1	ATELIER 2	JEU DE RÔLE 1	JEU DE RÔLE 2	JEU DE RÔLE 3	JEU DE RÔLE 4

Objectifs À l'issue de la formation, les participants savent :

- différencier les causes organisationnelles et relationnelles d'un conflit ;
- reconnaître le stade de l'escalade ;
- adopter une posture de médiateur alors qu'ils sont eux-mêmes concernés ;
- conduire un échange difficile ;
- chercher et formaliser une solution partagée ;
- savoir quand la situation dépasse leur rôle, et à qui passer la main.

INFORMATIONS

Public
Tout collaborateur en SPST.

Prérequis
Aucun prérequis nécessaire.

Modalités et tarifs
- Inter-entreprises : 1 300 € HT par participant (repas inclus)
- Intra-entreprise : nous consulter

Dates
Consultez notre site web.

Lieux
- Paris
- Régions
- Sur site

Méthodes pédagogiques
- Un fil rouge : un conflit d'équipe suivi de bout en bout
- Quatre jeux de rôle, chacun suivi de son débrief
- Ateliers, études de cas et plan personnel

Méthodes d'évaluation
- Quiz de positionnement en ouverture
- Points d'observation à chaque jeu de rôle
- Étude de cas collective et quiz final
- Évaluation de la formation par les participants

Accessibilité
Formation accessible aux personnes en situation de handicap : notre référent handicap étudie avec vous les adaptations utiles.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (2 JOURS) EX009

1 Comprendre les origines du conflit

- Les causes organisationnelles du conflit en SPST : rôles mal délimités, injonctions contradictoires, visions opposées du service.
- Les causes relationnelles : malentendus, besoin de reconnaissance, histoires anciennes.
- Ce que le conflit coûte à l'individu, à l'équipe et à la relation avec les adhérents.
- Le désaccord utile et le conflit qui abîme : où passe la frontière.

ATELIER 1 — **L'origine.** Sur le conflit du fil rouge, démêler ce qui tient à l'organisation et ce qui tient aux personnes.

2 Les étapes de l'escalade

- Définition et typologies du conflit : intérêts, valeurs, territoires, personnes.
- Les étapes de l'escalade : du désaccord à la rupture.
- Reconnaître à quel stade on se trouve, et ce qui est encore possible à ce stade.
- Les signaux faibles : évitement, courriels en copie, alliances.

ATELIER 2 — **Où en est-on ?** Six situations à placer sur l'échelle de l'escalade.

3 Prendre une posture de médiateur dans un conflit qui nous concerne

- Ce que l'on ne peut pas emprunter au médiateur professionnel : la neutralité. Ce que l'on peut : la posture, l'écoute, le questionnement, le cadre.
- Se décentrer quand on est concerné : séparer la personne du problème, suspendre sa propre réaction.
- Accueillir l'émotion, la sienne et celle de l'autre, sans la laisser conduire l'échange.

JEU DE RÔLE 1 — **Le reproche.** Recevoir une accusation sans contre-attaquer.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (2 JOURS) · SUITE

EX009

4 Les outils de la désescalade

- Écoute active et reformulation : montrer que l'on a entendu avant de répondre.
- Le questionnement plutôt que la réponse.
- Passer des positions aux besoins : ce que chacun cherche vraiment derrière ce qu'il exige.
- Les mots qui apaisent, les mots qui enveniment.

JEU DE RÔLE 2 — **Derrière la position.** Faire dire à un collègue ce qu'il cherche vraiment.

5 Conduire l'échange difficile

- Préparer : ses faits, son intention, sa demande.
- Poser le cadre : le lieu, la durée, les règles de l'échange.
- Tenir le fil quand l'échange dévie ou s'échauffe.
- Conclure sur du concret : chercher et formaliser une solution partagée et pérenne.

JEU DE RÔLE 3 — **L'échange.** Conduire l'entretien que l'on repousse, du cadre à l'accord.

6 Réguler durablement dans le service

- Quand la situation dépasse son rôle : alerter, faire appel à un tiers, articuler avec la prévention des risques psychosociaux et l'obligation de sécurité de l'employeur (L. 4121-1).
- Prévenir le retour du conflit : règles de fonctionnement, points réguliers.

JEU DE RÔLE 4 — **L'alerte.** Dire à son responsable qu'une situation dépasse ce que l'on peut régler, puis plan personnel et quiz final.

LES JEUX DE RÔLE : QUATRE MOMENTS DU CONFLIT, QUATRE DÉBRIEFS

JEU DE RÔLE 1 — Séquence 3

Le reproche
Devant la machine à café, une collègue lance : « De toute façon, tu fais toujours passer tes dossiers avant les nôtres. »
On y travaille : suspendre sa réaction, reformuler le reproche, chercher le fait précis, proposer d'en reparler au bon moment.

JEU DE RÔLE 2 — Séquence 4

Derrière la position
Un préventeur exige d'être prévenu quinze jours avant chaque visite d'entreprise. L'infirmière refuse : « Impossible avec nos plannings. »
On y travaille : questionner plutôt que répondre, faire exprimer le besoin derrière l'exigence, chercher ce qui satisferait les deux.

JEU DE RÔLE 3 — Séquence 5

L'échange
Deux assistantes ne se parlent plus depuis un désaccord sur la répartition des appels. L'une d'elles décide de provoquer l'échange.
On y travaille : préparer ses faits et sa demande, poser le cadre, écouter la version de l'autre, conclure sur un accord concret.

JEU DE RÔLE 4 — Séquence 6

L'alerte
Après plusieurs tentatives, la situation s'envenime : remarques blessantes, mise à l'écart. Le collaborateur va voir sa responsable.
On y travaille : décrire des faits datés, dire ce qui a été tenté, formuler ce que l'on attend, savoir vers qui se tourner ensuite.

Chaque situation se joue en petit groupe, sous le regard d'un observateur, puis se débriefe sur la réponse attendue. En intra, les situations peuvent être celles de votre service.

OUTILS REMIS AUX PARTICIPANTS

Fiche origines
Causes d'organisation, causes de relation.

Échelle de l'escalade
Reconnaître le stade, choisir la réponse.

Fiche posture
Se décentrer quand on est concerné.

Trame d'échange
Préparer, cadrer, conduire, conclure.

Mon plan personnel
Mes règles pour prévenir le retour du conflit.

Repères travaillés : étapes de l'escalade, posture de médiateur, écoute active, passage des positions aux besoins, prévention des risques psychosociaux ; Code du travail, L. 4121-1, L. 1152-1.

LA SIGNATURE SST FORMATION

Un fil rouge
Un fil conducteur relie les apports aux situations réelles du métier, de la première à la dernière séquence.

Des jeux de rôle tout au long de la formation
On joue les situations, on débriefe sur la réponse attendue, et on recommence.

Des formateurs du terrain
Issus des SPST, ils en connaissent les métiers, les sigles, la culture et les transformations.

Des contenus structurés
Support, jeux de rôle et fiches sont conçus de façon centrale : la même exigence quel que soit le formateur.