

LE RÔLE DU MANAGER

DUREE :
2 jours

PUBLIC :
Tout manager,
encadrant, chef de
projet.

PREREQUIS :
Aucun

**OBJECTIF DE LA
FORMATION :**
Mieux prendre
conscience de son rôle
de manager

**MOYENS
PEDAGOGIQUES :**
Apports théoriques et
pratiques,
Mises en situation,
jeux de rôles,
exercices de
communication
Moyens humains :
formateur expert dans
le domaine

**NOTRE PLUS
SMV ACADEMY :**
Notre formateur vous
accompagne avant,
pendant et après la
formation.

🔍 SAVOIR IDENTIFIER UN CONFLIT

- ▶ Qu'est-ce qu'un conflit ?
- ▶ Faut-il toujours éviter les conflits ? Comment et pourquoi ?
- ▶ Accepter que les conflits puissent être positifs ?
- ▶ Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits
- ▶ Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture

🔍 ADOPTER DES COMPORTEMENTS EFFICACES POUR SORTIR DES CONFLITS

- ▶ Comprendre les stratégies des acteurs, la notion de contrainte et de pouvoir
- ▶ Identifier et utiliser sa marge de manœuvre
- ▶ Appréhender et utiliser la boussole du langage pour intervenir efficacement
- ▶ S'ouvrir pour rétablir la confiance
- ▶ Comprendre les jeux psychologiques afin de les éviter et/ou ne pas les reproduire

🔍 SORTIR DES CONFLITS PAR LA REGULATION, LA MEDIATION OU L'ARBITRAGE

- ▶ Mettre en place une médiation : conditions de succès et protocole
- ▶ Réguler et traiter les transgressions
- ▶ Utiliser l'arbitrage au bon moment
- ▶ Mettre en place de nouvelles règles du jeu
- ▶ Décider en groupe sans générer de conflit

🔍 RISQUES PSYCHOSOCIAUX : DE QUOI PARLE-T-ON ? OU SONT LES LIMITES ?

- ▶ Eléments de contexte de changement
- ▶ Facteurs de risques en situation de travail
- ▶ Transformations du territoire et déterminants organisationnels
- ▶ Le risque psychosocial, un risque professionnel
- ▶ Impact sur la santé des agents, le travail et le collectif
- ▶ Différents acteurs dans la prévention
- ▶ Risques psychosociaux et qualité de vie au travail

🔍 QUE FAIRE FACE A LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL ?

- ▶ Evaluer les cas rencontrés ou à risques : critères, enquête et accompagnement
- ▶ Impliquer les acteurs concernés : salarié, médecin du travail, encadrement, employeur...
- ▶ Adapter les solutions à chaque cas, organisation, contexte
- ▶ Mettre en place une série d'actions de prévention
- ▶ Jusqu'où peut-on aller ?

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier les conflits
- Reconnaître sa sphère d'influence
- Mobiliser ses ressources / Réguler et sortir des conflits
- Repérer les Risques Psychosociaux
- Identifier les différents risques psychosociaux et leurs impacts sur la santé