



## PROGRAMME DE LA FORMATION

# GESTION DES CONFLITS

## AGIR EN “MANAGER-MÉDIATEUR”

### PUBLIC VISÉ

- Dirigeants et responsables d'équipe
- Personnes en charge des ressources humaines

### ELIGIBILITÉ

- Evaluations diagnostiques avant la formation

### PRÉREQUIS

- Aucun

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Présentiel
- Inter
- Intra

### ACCESSEURITÉ

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Un accompagnement spécifique peut être mis en place en fonction des besoins, afin de garantir des conditions optimales d'apprentissage.

### CARACTÉRISTIQUES DE LA FORMATION



Durée de la formation:  
14h



Nombre de jour de formation:  
2 journées



Présentiel



Cas pratiques et mises en situation



Suivi par nos experts : évaluations



Réussite de la formation

### LE FORMATEUR

- Grégoire LARRIEU est Formateur professionnel en Communication interpersonnelle, et Médiateur diplômé de l'Institut Catholique de Paris. Il est notamment spécialisé dans la gestion des conflits au travail.
- Sa méthode : challenger avec bienveillance les personnes qu'il accompagne en partant toujours de leurs capacités et besoins, et en centrant ses formations sur la pratique et les mises en situation concrètes.

### DÉLAI D'ACCÈS

- 1 mois maximum à partir de la signature du contrat de prestation

### ENVIRONNEMENT

#### PEDAGOGIQUE

- Modalités et outils pédagogiques : exercices d'application, mémoires, ordinateur, vidéoprojecteur, caméscope, film, cas écrits, QCM, support de contenu papier
- Evaluation des acquis : formative, formatrice, sommatives critériées
- Evaluation de la satisfaction des apprenants : questionnaire individuel et anonyme à chaud
- Evaluation satisfaction financer : questionnaire d'évaluation à froid

### TARIFS

- En INTER: 1134€ HT -TVA non applicable
- En INTRA: 2898€ HT -TVA non applicable

# PROGRAMME DÉTAILLÉ

## OBJECTIFS

- Déceler et comprendre les sources profondes d'un conflit
- Trouver sa juste place de manager au sein du conflit entre personnes de son équipe
- Mettre en place et gérer le processus de résolution du conflit
- Permettre un règlement durable du conflit et de ses conséquences
- Savoir gérer un conflit dans lequel on est personnellement impliqué

### JOURNÉE 1

#### INTRODUCTION

- Recueil des attentes individuelles
- Définition des enjeux de la formation
- Présentation du déroulé de la formation

#### COMPRENDRE ET ACCEPTER LE CONFLIT

- Les ressorts du conflit
- Sa dynamique
- Son rôle positif

#### SE PRÉPARER À AFFRONTER LE CONFLIT

- Comprendre la posture de "manager-médiateur" et ses enjeux
- Poser le bon cadre : personnes, règles, temporalité, lieu
- Apprendre à mieux écouter, pour mieux comprendre

#### GÉRER LE PROCESSUS DE RÉSOLUTION DU CONFLIT (Partie 1)

- Processus de résolution d'un conflit interpersonnel, sur la base d'un cas fictif joué par les participants.
- Réaliser des entretiens individuels préalables
- Comprendre les enjeux et besoins de chaque partie en conflit
- Organiser la rencontre entre les parties

### JOURNÉE 2

#### GÉRER LE PROCESSUS DE RÉSOLUTION DU CONFLIT (Partie 2)

- Permettre aux parties en conflit de s'exprimer et de rétablir le dialogue entre elles
- Aider les parties à passer des émotions aux besoins
- Accompagner l'émergence de solutions concrètes et现实的

#### SORTIR DURABLEMENT DU CONFLIT

- Conclure un accord partagé entre les parties
- Assurer sa mise en œuvre et son respect

#### FAIRE FACE PERSONNELLEMENT À UN CONFLIT

- S'exprimer sans blesser : la Communication Non-Violente
- Favoriser les solutions gagnant-gagnant : la négociation raisonnée

#### CONCLUSION

- Recueil des ressentis et questionnements restants
- Résumé des grands enseignements