



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

ACCESSIBILITÉ

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 financier : 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

JOURNEE 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 RÉOLUTION 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

JOURNEE 2

GÉRER LE PROCESSUS DE RÉOLUTION 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 réalistes

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