

La gestion de conflits



Objectifs pédagogiques de la formation

- Comprendre et gérer les situations de conflit
- Choisir la bonne « porte d'entrée » dans la communication
- Introduire à la Communication Non Violente
- Adopter la bonne posture managériale et humaine
- Se sentir « armé » pour faire face aux différentes situations conflictuelles grâce à des outils concrets.



Public concerné

- Managers
- Chefs de projets.

Prérequis

- Cette formation s'adresse aux Managers et aux Chefs de projets en prise de fonction ou en poste.

Niveau minimum de connaissances nécessaires à l'entrée en formation

- Pas de niveau minimum.
- Formation inter-entreprises : la vérification des prérequis se fait par l'organisme de formation et l'intervenant, lors de la préparation de la formation avec l'entreprise et le stagiaire
- Formation intra-entreprise : la vérification des prérequis se fait par l'entreprise, en collaboration avec l'organisme de formation et l'intervenant.

Moyens pédagogiques

- Apport théorique et méthodologique
- Support de présentation de la formation
- Echanges interactifs
- Echanges d'expérience entre le formateur et les participants
- Mises en situation des participants
- Tests de personnalité et/ou de comportements.

Moyens techniques

- Formation en salle
- Partie théorique réalisée en salle
- Mise en situation (jeux de rôles) en salle
- Salle de cours : minimum 10 places (+ si contraintes liées au Covid ou toute autre contrainte de distanciation)
- Vidéoprojecteur : 1
- Paperboard : 1
- Support pédagogique sous forme de classeur
- Remise d'un carnet de bord.

PROGRAMME

Introduction

Accueil des participants

- Déroulé de la formation
- Rappel des objectifs de la formation
- Tour de table et attentes des participants par rapport à la formation
- Présentation du programme détaillé de la formation
- Explications des modalités d'évaluation des connaissances acquises, en cours et/ou en fin de formation par le stagiaire
- Compléter la Fiche d'évaluation des prérequis du stagiaire (partie « En début de formation »)
- Rappel des consignes de sécurité : voir règlement intérieur
 - De l'entreprise d'accueil si formation en intra-entreprise ou sur site d'une entreprise
 - De l'organisme de formation si formation dans des locaux hors entreprise

Contenu de la formation

Matin

- Les facteurs multiples de l'émergence du conflit : travail de groupe
- Étapes du conflit : conflit de relation, conflit de contenu, l'hyper conflit, le processus d'escalade conflictuelle
- En quoi les désaccords mal gérés sont-ils des facteurs de détérioration de la qualité des relations de travail - faire la différence entre désaccord et conflit
- Outils de gestion du conflit
 - La gestion des émotions : alphabétisation des émotions - BOB
 - La Communication NON VIOLENTE
 - Le Triangle Situationnel : centré sur les CONTEXTE – les FAITS
 - Les accords Toltèques.

Après-Midi

- MISES EN SITUATION (fondamental pour la thématique abordée)
- Feedbacks et partage de best practise
- Bouclage de la journée.

Clôture de formation

Documents à compléter par les participants et à remettre au formateur

- Feuille(s) d'émargement (à signer au fur et à mesure)
- Fiche d'évaluation à chaud de la formation, et des acquis



Tour de table

- La formation a-t-elle répondu aux objectifs et aux attentes ?
- Qu'est-ce qui vous a le plus parlé et que vous allez mettre en œuvre en sortant de cette salle ?



Date	Durée
A définir	1 jour

Nombre participants	Lieu
Nb mini : 4	En fonction de la provenance des participants
Nb maxi : 8	



Intervenants potentiels Compétences

Nathalie MIELCAREK

- 20 ans d'expérience de Conseil en RH : Assessment, Diagnostic RH Bilans de Stratégie de Carrière - Missions coaching
- Consultante en Transition de Carrière Psychologue - 29 ans d'expérience en RH – Psychologue - Evaluation de compétences, Assessment - Intervention RPS : identification des facteurs de stress
- Conseil et Formation RH en Entreprise : développement du leadership, conduite du changement, accroître la performance, gérer la relation, gestion du stress - Accompagnement dans la transition de carrière et conduite d'entretien - développement des compétences
- Conduite du Changement, gestion des talents, gestion de la performance

Vivianne TREFFE

Olivier KWARCIAK

Michel KLINGLER



Evaluation des résultats de la formation

- Feuille d'émargement
- Attestation de présence
- Fiche d'évaluation à chaud de la formation
- Attestation de fin de formation avec évaluation du niveau d'acquisition des objectifs de la formation
- Modalités d'évaluation des connaissances acquises, en cours et/ou en fin de formation (possibilité de compléter certains questionnaires au moyen d'un QR code) :
 - ☛ Fiche d'évaluation à chaud de la formation
 - ☛ Fiche d'auto-évaluation des acquis des stagiaires
 - ☛ Tour de table avec un questionnement individuel
 - ☛ Questionnaire d'évaluation à froid de la formation pour le stagiaire
 - ☛ Exercices pratiques avec mise en situation pour chaque participant – débriefing de chaque séquence.

Contact cs@vehiculedufutur.com – MAJ 05/07/2023 CS