

PROGRAMME DE FORMATION – *présentielle*

Anticiper et gérer les conflits

Public visé par la formation et prérequis :

- Manager, responsable d'équipe...
- Toute personne souhaitant anticiper, gérer ou régler des situations conflictuelles

Objectifs généraux de la formation :

- Prévenir et gérer au mieux les situations conflictuelles
- Acquérir des méthodes et des comportements pour agir sur le "climat" de l'entreprise

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre la dynamique des conflits pour les gérer de façon adaptée
- Identifier les prémices de conflits.
- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits.
- Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle.
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits.

Contenus de la formation :

<p>1. LES SITUATIONS CONFLICTUELLES Exploration de situations conflictuelles</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enoncer une situation de conflits vécue ✓ Exposer et décrire cette situation ✓ Différencier les faits du contexte émotionnel 	<p>2. COMPREHENSION DU CONFLIT Emergence et forme de conflit</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Définir le conflit ✓ Connaître les conditions d'émergence ✓ Identifier les formes du conflit ✓ Classifier le conflit selon les différentes typologies <p>Identification des phases du conflit</p>
<p>3. LA GESTION DU CONFLIT Diagnostic Mesure de l'importance du conflit Identification du mode de gestion selon la typologie du conflit</p>	<p>4. LA RESOLUTION DU CONFLIT Définition d'une méthodologie de résolution de conflit</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Médiation, régulation ou arbitrage <p>Connaissance des outils de résolution du conflit Adaptation des outils à la typologie du conflit Mesure de l'efficacité des outils et méthodes utilisés</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mesure de l'impact au quotidien

Moyens et méthodes pédagogiques :

- Alternance d'apports théoriques (les situations conflictuelles) et de mises en situation (études de cas, analyse de ses réactions, outils de résolution de conflits) ; Découpage du contenu en séquences permettant le changement d'approche pédagogique, favorisant ainsi les apprentissages.
- Echanges de « bonnes pratiques » : la base de la formation est constituée de l'apport des participants.

Documentation remise aux participants

- Power point de présentation
- Etudes de cas
- Bibliographie et sitographie

Évaluation de la formation / sanction de la formation :

- Un émargement pour chaque demi-journée sera mis en place
- Chaque participant aura une étude de cas à traiter
- Questionnaire d'évaluation de la formation

Qualité du ou des formateurs :

- La formation est dispensée par Laurence HAMEL, psychologue sociale, du travail et des organisations.

Durée de la formation et modalités d'organisation :

- La formation se déroule sur 14 heures répartis sur deux journées consécutives
- Elle est prévue de 9h00 à 17h00 (y compris une pause repas d'une heure)
- Le nombre maximal de stagiaires est arrêté à 12
- Un accueil café est prévu ; l'organisation prévoit un lieu de restauration à proximité, une pré-réservation sera faite.

Lieux de formation :

- **Pour le Calvados :**

Avenir Entreprises, 16 Rue de l'Avenir, **14650 Carpiquet**

- **Pour l'Eure :**

Smart'Up, 215 route de Paris, CS 80187, **27001 Évreux Cedex**