

PUBLIC

Tous managers, chefs de projets, encadrants, confrontés à des situations conflictuelles dans son environnement professionnel.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Savoir identifier un conflit, un malentendu, et choisir la posture adaptée pour le traiter.
- Savoir mobiliser et utiliser ses ressources en situation conflictuelle.
- Prévenir et réduire les tensions et les conflits par la pratique d'un management dynamique et interactif, par une pratique relationnelle interindividuelle.

MÉTHODES D'ÉVALUATIONS

- Entretien téléphonique avant la formation et recueil des attentes par écrit.
- Évaluation au début de la formation, à mi-parcours (orale) et en fin de formation à chaud (oral, écrit).
- Suivi de la formatrice après évaluation à 3 /6 mois.

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES / RESSOURCES

La méthode d'intervention reposera sur une pédagogie interactive et personnalisée. Elle consiste en une alternance :

- D'apports théoriques et test.
- D'exercices, de jeux de rôles pédagogiques afin de favoriser l'action.
- Mises en situation, réflexions collectives et individuelles et débriefings personnalisés.
- La formatrice élaborera des scénarios mettant en scène un ou plusieurs participants afin d'analyser les pratiques, le comportement et les outils utilisés lors de la formation.
- La vidéo pourra être remise à chaque participant.
- Les outils utilisés seront : L'écoute active, la P.N.L, l'A.T, les techniques issues du jeu de l'acteur.
- Le matériel utilisé : Vidéoprojecteur, caméra, ordinateur, paperboard.
- Un support de cours sera remis à chaque participant.

MODALITÉS DE LA FORMATION

Durée : 3 jours (2+1 à J+30) soit 21 heures/ **Effectif** : 6 à 8 participants

Formule intra entreprise : Prise en charge par votre OPCO ou dans le cadre de votre plan de développement des compétences / **Coût** : Selon formule

Lieu : Théâtre Divadlo ou dans vos locaux professionnels / **Délai d'accès** : 15 jours avant le début de la session

Accessibilité pour des personnes en situation de handicap. Si votre situation nécessite des aménagements particuliers, contactez-nous

Formatrice : Nathalie POMA /06 60 76 68 14 /n.poma@scene-expressions.fr/ **Organisme certifié Qualiopi.**

JOUR 1

- Caractériser un conflit et ses modes de résolution.
- Évolution d'une situation de tension à une situation de crise.
- Attitudes des acteurs d'une crise et identification des différents modes de résolution.
- Se connaître et agir en situation conflictuelle.
- Identifier ses propres réactions en situation conflictuelle.
- Gérer son stress et prendre une position.
- Animer une réunion en situation conflictuelle – pièges et issues.

JOUR 2

- Prévenir tensions et conflits par ses pratiques managériales.
- Les bases d'un management mobilisateur : Différencier et Mobiliser.
- Réduire les malentendus : l'écoute et la reformulation.
- Construire un référentiel de prévention des conflits.
- Identifier les éléments de la culture de l'entreprise potentiellement conflictuels.
- Élaborer des approches réductrices de tension.

JOUR 3

- Cette journée est construite sur des retours d'expériences, complétés par les apports et éclairages de l'intervenant.
- Un point précis est fait sur les avancées et les besoins à J + 30 jours.
- Des situations réelles servent de support de travail au groupe.
- L'animateur apporte son éclairage, et anime la recherche de solutions envisageables et de pistes d'actions concrètes individuelles.
- La fin de journée est consacrée à la formulation d'un nouveau plan d'action individuel.