

**PROGRAMME DE FORMATION**  
**MAN11 - GERER LES SITUATIONS**  
**MANAGERIALES DIFFICILES ET**  
**COMPLEXES**

**Modalités de mise en œuvre :** stage en présentiel

**Public visé par la formation et pré-requis nécessaires pour suivre l'action :**

Public : Toute personne ayant des responsabilités de management.

Pré-requis : La formation ne nécessite aucun pré-requis

**Modalité d'accès à la formation :**

Bulletin d'inscription

**Objectifs opérationnels à atteindre en termes de compétences :**

A l'issue de la formation le stagiaire sera capable de :

- Savoir identifier les situations de conflit dans son équipe.
- Identifier et utiliser les bons outils pour gérer les conflits.
- Intervenir sereinement pour gérer un conflit.

**Objectifs pédagogiques :**

- Identifier les sources de conflit.
- Comprendre ce qui se passe pour les personnes en situation de conflit.
- Comprendre son propre fonctionnement en situation de conflit pour pouvoir mieux aborder ses collaborateurs.
- Comprendre l'intérêt de s'impliquer personnellement et au plus tôt dans la gestion de conflit.
- Avoir des outils de management pour aborder sereinement les situations de conflit.

**Contenu et programme de la formation :**

**Comprendre le conflit.**

Les différentes formes et typologies de conflits.

Identifier les causes réelles d'un conflit.

Les freins et préjugés dans le traitement d'un conflit.

Pourquoi intervenir dans la résolution d'un conflit.

**Les conséquences et impacts du conflit sur les personnes impliquées.**

Le stress des personnes impliquées dans un conflits.

Les personnes directement impliquées.

Conséquences sur l'environnement de travail.

**Les différents niveaux de conflit (échelle du conflit).**

**Les tendances comportementales en situation de conflit.**

Découvrir ses propres tendances en situation difficiles pour mieux comprendre et aborder les conflits.

**Les méthodes de résolution d'un conflit.**

Les différentes styles et méthodes de résolution de conflits.

Savoir poser un cadre préalable à toute résolution de conflit.

Faire la différence entre le sujet du conflit et les personnes impliquées.

Les étapes dans la résolution d'un conflit.

Comprendre les différentes approches de gestion de conflits et intégrer une méthodologie en lien avec le contexte et sa propre personnalité.

**Le rôle du manager dans la résolution d'un conflit.**

De l'anticipation à la résolution opérationnelle du conflit.

Rôles et posture du manager dans la résolution d'un conflit.

**La communication au service du manager.**

Les outils de l'écoute active.

Les différents niveaux de langage.

**Encadrement de la formation :**

La formation est encadrée par Nicolas BOURGUIGNON qui assure la coordination de l'équipe pédagogique et administrative. Il est garant du respect du programme prévisionnel défini.

**Qualité du ou des formateurs :**

L'intervenant(e) a été sélectionné(e) dans le cadre d'un processus qualité spécifique (CV en annexe)  
Il/elle possède une expérience d'au moins 5 ans dans le domaine concerné, il/elle a suivi une formation en lien avec la thématique qu'il/elle enseigne et il/elle est reconnu(e) pour son expertise pédagogique.

**Moyens et méthodes pédagogiques :**

Mise en situation collective, en sous-groupe.  
Echanges d'expériences.  
Apports théoriques.  
Présentation dynamique et ludique.

**Suivi, évaluation de la formation :**

QCM ou étude de cas/mise en situation

**Validation et sanction de la formation :**

Une attestation de stage est systématiquement remise à l'issue de la formation conformément aux dispositions réglementaires.

**Durée de la formation et modalités d'organisation :**

Durée : 2 jours, soit 14 heures

Horaires prévisionnels : 9h00-12h30 / 13h30- 17h00

Lieu et moyens techniques : La formation se déroule dans les locaux de SIFCO. Les salles sont spacieuses et équipées de matériels adaptés à la formation.

Nombre de stagiaires : entre 4 et 12 stagiaires.