

PROGRAMME DE FORMATION

Prévenir et gérer les conflits

PUBLIC CONCERNÉ

- Managers ou chefs d'entreprises

PÉ-REQUIS

- Aucun

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Appliquer des techniques de gestion préventive des conflits
- Maîtriser des outils et développer des compétences de résolution de conflits
- Appliquer l'intelligence émotionnelle dans la prise de décisions et la gestion d'équipe
- Créer un environnement de travail positif et productif

PROGRAMME DÉTAILLÉ

JOUR 1 : PREVENIR ET GERER LES CONFLITS

1-Comprendre les fondements de la gestion de conflits

- Identifier les thèmes et situations qui peuvent générer des conflits
- Comprendre les coûts des conflits non gérés
- Identifier les causes profondes des conflits
- Identifier les facteurs de stress dans l'activité

2-Prévenir les conflits

- Comprendre la dynamique conflictuelle et l'impact des schémas mentaux sur les conflits
- Comprendre l'impact des émotions dans les situations conflictuelles
- Mettre en place des rituels de suivi managérial
- Définir clairement les règles et les communiquer

3- Favoriser l'assertivité dans ses relations et sa communication interpersonnelle

- Comprendre et éviter les biais relationnels
- Effectuer une cartographie de ses relations professionnelles
- Maîtriser des outils de communication bienveillants et assertifs
- Favoriser une communication fluide et saine et un feed-back régulier

4-Déployer des stratégies de gestion de conflits

- Identifier des stratégies de résolution des conflits
- Mettre en œuvre des méthodes de communication appropriées pour gérer les divergences
- Comprendre l'importance du recadrage dans des situations conflictuelles
- Apprendre à gérer les émotions et leur impact pendant un conflit

JOUR 2 : DEVELOPPER UNE POSTURE DE MANAGER - MEDIATEUR POUR DESAMORCER LES CONFLITS

5-La Posture de Médiateur

- Comprendre la posture du médiateur en tant que manager
- Les avantages de l'approche de médiation proactive
- Les objectifs de la médiation : respect des « règles du vivre ensemble », rétablir la collaboration

6-Maitriser la Communication Non Violente (CNV)

- Introduction à la CNV comme outil de désamorçage des conflits.
- Pratique de la CNV dans des situations de conflits courantes

7-Mener une médiation

- Étapes et méthodologie
- Maîtriser la métacommunication : 5 étapes pour résoudre un conflit
- Pratiquer la négociation raisonnée

8-Exercices Pratiques de Médiation

- Jeux de rôle pour développer la posture de médiateur
- Analyses de cas de conflits typiques et comment les aborder en tant que médiateur.

JOUR 3 : PRENDRE APPUI SUR L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE POUR MANAGER

9-Comprendre les fondements de l'intelligence émotionnelle

- Définir l'intelligence émotionnelle
- Identifier les composantes de l'intelligence émotionnelle
- Mesurer l'impact de l'intelligence émotionnelle sur le leadership

10-Gérer ses Propres Émotions

- Reconnaître et comprendre ses émotions
- Intégrer des techniques de régulation émotionnelle
- Comprendre l'importance de la résilience émotionnelle

11-Reconnaître et Gérer les Émotions des Autres

- Comprendre l'importance de l'empathie en leadership
- Comprendre et maîtriser la communication émotionnelle
- Utiliser l'intelligence émotionnelle pour prévenir et résoudre les conflits

12-Prendre appui sur l'intelligence émotionnelle pour manager

- Identifier le lien entre émotions et motivation au travail
- Renforcer les leviers de motivation individuels et collectifs
- Créer un environnement de travail positif

13-Elaborer un plan d'actions

- Élaborer un plan d'action personnel pour appliquer les acquis de la formation
- Définir sa stratégie de réajustement

DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

- Formation en présentiel ou à distance via visioconférence
- Apports théoriques de concepts et échanges sur les pratiques des participants
- Méthodes démonstrative et participative
- Échanges d'expériences, mises en situation et jeux de rôle
- Observation et feedback
- Supports pédagogiques papier et/ou numériques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Évaluations formatives tout au long de la formation / exercices de validation des compétences
- Évaluation sommative à la fin de chaque journée de formation / quizz et questions ouvertes de restitution des connaissances
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation

VALIDATION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation en fin de formation

- Feuille d'émergence
- Evaluation et synthèse des acquis en fin de formation

MODALITÉS D'ACCÈS

- Durée : 3 journées de 7 heures soit 21h par personne
- Horaires : 9H-12H30 et 14H-17H30
- Lieu : en inter, dans les locaux d'Eden&Co ou en intra
- Accessibilité
 - Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.
 - Chaque situation étant unique, nous vous recommandons de nous contacter avant votre inscription. Nous pourrions ainsi vous détailler les possibilités d'accueil pour vous permettre de suivre la formation ou vous orienter si besoin vers les structures spécialisées.
- Effectif : 1 à 8 personnes
- Dates : à définir
- Délai d'accès : sous un mois maximum

TARIF

- Sur devis
- Prise en charge OPCO possible

INTERVENANT

- **Nolwenn PEROCHEAU**, Consultante Formatrice depuis 5 ans, professionnelle de l'accompagnement des salariés, managers et dirigeants, diplômée d'un Master 2 Management des RH à Sup des RH Paris, Certifiée en médiation de conflits à l'IFM Paris (titre RNCP), Certifiée en Sophrologie à Esophro Nantes (titre RNCP), ayant exercé en tant que RRH et DRH pendant 10 ans.

LES + D'EDEN & CO

- Un accompagnement individualisé tout au long du parcours de formation
- Une formation en présentiel ou en distanciel
- Un organisme de formation à taille humaine

CONTACT

- Nolwenn Perocheau
- 06 98 10 72 71
- nolwenn@eden-and-co.com
- eden-and-co.com