

## PROGRAMME DE FORMATION – Manager de proximité

### La gestion des conflits

01/01/2022 - v2

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>INTITULE DE LA FORMATION</b> | <b>La gestion des conflits</b>   |
| <b>OBJECTIF PÉDAGOGIQUE</b>     | <p>A l'issue de la formation, les managers de proximité sauront faire face aux conflits avec efficacité. Ils sauront agir pour prévenir tout dérapage potentiel. En cas de conflit ouvert, ils utiliseront des techniques de communication « non-violentes » pour désamorcer les tensions.</p>   |
| <b>POPULATION VISÉE</b>         | <p>Tenir un poste de manager de proximité ou être en pépinière avec de réelles missions en management.*</p>  |
| <b>PRÉREQUIS</b>                | <p>Être en situation de management de proximité, soit de personnes, soit de projets.</p>   |
| <b>PROGRAMME ET CONTENU</b>     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Objectif 1</b> : Identifier les pertes d'énergie vécu par les managers dans l'évitement ou le déni de certains conflits qu'il serait sain de vivre et de transformer ;</li> <li>2. <b>Objectif 2</b> : Acquérir un instrument de médiation et de résolution de conflits efficace ;</li> <li>3. <b>Objectif 3</b> : Identifier et apprivoiser progressivement ce qui peut faire obstacle à une communication collaborative ;</li> <li>4. <b>Objectif 4</b> : Contribuer à promouvoir un dialogue ouvert, une compréhension mutuelle et davantage de cohésion.</li> </ol> |
| <b>MODALITÉS D'ORGANISATION</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Soit la formation est dispensée en salle de réunion agence, en présentiel, en collectif, par groupes de 8 à 10 participants idéalement ;</li> <li>○ Soit la formation s'effectue dans un hôtel disposant d'un espace séminaire de travail, facilitant la mise en réflexion à travers des ateliers pratiques.</li> </ul>   |
| <b>MOYENS D'ÉVALUATION</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Questionnaire de satisfaction</li> <li>○ Des exercices d'application permettent d'évaluer les acquis après chaque séquence, en binôme ou en individuel selon les sujets ;</li> <li>○ Un quiz comportant des séries de questions en évaluation sommative validera les acquis théoriques ;</li> <li>○ Une évaluation globale avec constitution d'un carnet de route managérial personnel</li> </ul>   |

## PROGRAMME DE FORMATION – Manager de proximité

### La gestion des conflits

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
|                                    | sera élaborée par et pour chaque stagiaire.               |
| <b>DURÉE</b>                       | 1 jour ou 8h30 – 12h00 / 13h30 – 17h00                    |
| <b>ORGANISME &amp; INTERVENANT</b> | Cabinet Formes d'Esprits / Eric Jacquot/ Jésahel Sabatier |

\* Si vous avez besoin d'aménagements spécifiques pour accéder ou suivre cette formation merci de nous prévenir afin que nous prenions les mesures nécessaires.