



## PROGRAMME DE FORMATION – *présentielle*

---

### **Le management des situations difficiles**

#### **« La résolution des conflits »**

##### **Public visé par la formation et prérequis :**

- Cette formation s'adresse aux managers avec une équipe directe, transversale, chefs de projets qui souhaitent mieux appréhender les conflits et maintenir ainsi leur légitimité managériale.
- Il est souhaitable d'avoir suivi une formation sur les fondamentaux du management.

##### **Objectifs de la formation :**

- A l'issue de cette formation les participants seront en capacité de mieux appréhender, piloter et contrôler les différentes formes de conflits en entreprise, leur réalité et incidence sur la performance individuelle et collective. Ils bénéficieront également d'outils simples pour mieux analyser et de communiquer avec l'autre.
  - Savoir se positionner personnellement en situation conflictuelle
  - Définir la notion de conflits par contraste avec les notions de problème, tension
  - Identifier les différentes formes de désaccords et sources de conflits en entreprise
  - Connaître, comprendre et utiliser les bonnes postures managériales en situations difficiles
  - Savoir sortir efficacement d'un conflit
  - Assumer ses responsabilités dans les conflits

##### **Contenus de la formation :**

- Cette formation permettra aux participants d'avoir une vision à 360° du conflit en entreprise (leur posture, celle de leurs collaborateurs, le contexte d'entreprise également)
- Cette formation tend à développer des capacités de gestion et résolution des conflits, à gagner en efficacité et en confort face aux situations difficiles.
- La formation mêle théorie et pratique, via des échanges mutuels, des quizz, des apports concrets illustrés par le formateur, des vidéos et illustrations favorisant la prise de conscience des enjeux du programme de formation dispensé.

##### **Moyens et méthodes pédagogiques :**

- Le formateur s'appuie sur une présentation power point animée de vidéos et d'illustrations. Il remet de la documentation papier au fil du déroulé pédagogique.
- Mise en œuvre en situation de travail, pour gérer efficacement les conflits
- Préparation des entretiens via une fiche mémoire.

##### **Évaluation de la formation / sanction de la formation :**

- Le formateur s'assure en démarrage de cession de la bonne compréhension des enjeux de la formation et valide les attentes des participants.
- En fin de formation, le formateur s'assure d'avoir répondu aux attentes formalisées par les stagiaires.
- Un support d'évaluation à chaud est remis à la fin de la formation et porte tant sur le contenu pédagogique que les apports méthodologiques.
- Un support d'évaluation à froid est envoyé à 6 mois aux stagiaires.

##### **Qualité du ou des formateurs :**

- Julie SAINSON-CUQ – Dirigeante de JSC CONSEILS
- 20 années passées au sein d'un grand groupe de recrutement en qualité de directrice d'agences. Une expertise en management d'équipe de proximité (manager opérationnel) Manpower-France pendant 13 ans mais également en manager transverse (interface entre les entreprises et les salariés détachés en mission)

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

- Formation d'une journée
- Formation de groupe ad minima 3 personnes
- Un groupe maximum de 8 stagiaires est souhaitable pour une meilleure personnalisation et interaction.
- Possibilité de réalisation de Janvier à Décembre (sauf août)
- Horaires : 9h-17h
- La formation peut être dispensée au sein de locaux de l'entreprise ou au sein des locaux du cabinet JSC CONSEILS
- Tarif :800€ TTC / jour (hors frais de déjeuner)