

## PROGRAMME DE FORMATION – *présentiel ou distanciel*

---

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

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

##### **Public concerné 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, gérer 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 se connaître et communiquer avec l'autre.

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

- 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

##### **Compétences et capacités professionnelles visées :**

- Cette formation permettra aux participants d'avoir une **vision à 360° du conflit en entreprise** (leur propre posture, celle de leurs collègues ou collaborateurs, le contexte ou environnement en lien avec l'entreprise)
- 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 modalités pédagogiques :**

- Le formateur s'appuie sur une présentation PowerPoint animée de vidéos et d'illustrations. Il remet de la documentation papier au fil du déroulé pédagogique.
- Mise en œuvre en situation de travail, appui sur des techniques de communication, jeux de rôles autour des conflits interpersonnels

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

- Le formateur s'assure en démarrage 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
- Consultante en management des ressources humaines et des organisations- Coache certifiée RNCP 7.
- 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 (7h)
- Formation de groupe ad minima 3 personnes ou en individuel
- Un groupe maximum de 6 stagiaires est souhaitable pour une meilleure personnalisation et interaction.
- Possibilité de réalisation de Janvier à Décembre (sauf août)
- 7h par jour de formation 9h 12h30-14h 17h30



Janvier 2021

- *La formation peut être dispensée au sein de locaux de l'entreprise partenaire ou au sein des locaux du cabinet JSC CONSEILS (accessible aux personnes à mobilité réduite) ou via les plateformes vidéo : Jitsmeet*  
*Lieu à définir*
- *Tarif :940€ HT / jour (hors frais de déjeuner et prise en charge des frais de déplacements et d'hébergement si formation hors département)*
- *Tarif par stagiaire :*

### **Suivi de l'action**

- *Ratification d'une feuille de présence par l'ensemble des stagiaires inscrit et par le formateur par jour de formation*
- *La formation sera sanctionnée par une attestation individuelle de formation*