

**PARTICIPANTS / PRE-REQUIS :**

Directeurs, managers, chefs de projet, chefs de produits, responsables opérationnels  
Gérer une équipe en direct ou en mode projet  
Avoir réalisé l'auto diagnostic et communiquer les résultats en amont de la formation

**OBJECTIFS :**

- Développer la maîtrise de soi dans les situations difficiles
- Apprendre à adapter sa manière de communiquer (facilitateur) dans des contextes tendus, des environnements en mutation
- Apprendre à accueillir le conflit, le désaccord, l'affrontement comme une opportunité de progrès collectif, une source de performance collective

**DUREE ET LIEU :**

3 jours soit une durée de 21 heures

Lieu d'animation : sur site client ou dans nos locaux à Mérignies ou à distance

**METHODES :**

L'approche du formateur est de concevoir des modules comme de espaces de croissance individuelle et collective des participants. L'intention est que chacun(e) prépare et optimise ses actions pour un résultat attendu directement opérationnel.

La participation et l'interaction pour créer les conditions favorables à la prise de conscience et l'appropriation :

- Structurer l'apprentissage autour de la création d'expériences d'apprentissage au lieu du contenu
- Favoriser l'apprentissage informel qui nécessite l'ouverture à de nouvelles situations et une interaction profonde entre les participants et avec le formateur qui a aussi un rôle de facilitateur

**VALIDATION :**

QCM de validation finale

**TYPE D'ACTION :**

Acquisition et entretien de connaissances

**DEROULE DE LA FORMATION :****1. LE CONFLIT, POISON OU CARBURANT**

- Qu'est ce qu'un conflit ?
- Pourquoi entrons-nous en conflit : les différents types de conflits
- Le/ les rôles du conflit
- Le processus du conflit

**2. S'ENGAGER DANS LES CONFLITS**

- Minimiser l'impact des conflits non productif
- Identifier les conflits aux enjeux lourds
- Lutter contre les réticences à s'engager

**3. AGIR SUR LES CONFLITS**

- Donner un cadre et le faire respecter
- Comprendre et mettre en place les règles d'or de la communication
- Ancrer un débat productif dans la réalité

#### 4. GERER LA SORTIE DU CONFLIT

- Identifier les issues au conflit
- Se méfier des solutions de facilité
- Prévoir des alternatives
- Vivre avec un conflit

#### 5. QCM

- QCM complété par les stagiaires
- Correction apportée en groupe

#### 6. REPLISSAGE DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

---

#### Modalités de déroulement et moyens pédagogiques :

- Evaluation au préalable des participants
- Formation en présentiel avec un formateur expert sur site client ou dans nos locaux (mentionné sur la convention)
- Un pc par participant (si besoin maximum 6 personnes)
- Fiches techniques numérisées transmises à chaque participant