

Formation en présentiel.

PUBLIC CONCERNÉ PAR LA FORMATION

Toute personne ayant une fonction ou des missions de management.

PRÉREQUIS

Aucun.

COMPÉTENCES VISÉES

Aider à la résolution d'une difficulté relationnelle entre deux collègues.
Restaurer si besoin une entente relationnelle pérenne entre une personne en interne et un partenaire.
Prévenir les tensions relationnelles par l'expression de chacun et la recherche de solutions en commun.
Développer une meilleure qualité relationnelle pour plus d'efficacité et de plaisir à œuvrer ensemble.
Disposer à titre personnel et professionnel d'un nouveau processus d'aide à la résolution des conflits.

MOYENS TECHNIQUES D'ENCADREMENT

Un approfondissement affiné de chaque item d'après la synthèse des réponses à un questionnaire transmis en amont de l'action.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Un support de formation et des annexes (pour les cas pratiques).

DURÉE DE L'ACTION

14 heures (2 jours à suivre ou espacés).

POINTS ET THÈMES ABORDÉS

Avant le début de l'action, un questionnaire préalable sera proposé à chaque participant. Des exemples de questions pour le sujet en question :

- Quels sont les 3 mots que m'évoque : « manager » ?
- Qu'est-ce qui m'aide à « manager » ?

- Qu'est-ce qui me freine, m'empêche parfois de « manager » ?
- Qu'est-ce que j'aimerais explorer, approfondir pour mieux « manager » ?

PROGRAMME

1^{er} jour :

Définir le conflit selon chacun

- Composer selon des valeurs et des règles de vie.
- Comparer les perceptions au sujet du management.
- Identifier des savoir-faire et savoir-être déjà en place.
- Exprimer des freins en vue d'en prendre pleinement conscience et de les réduire.
- S'ouvrir à la représentation du monde et au cadre de référence de chacun.

Page | 2

Évaluer ce que coûtent les problématiques relationnelles au travail

- Comparer les différentes difficultés relationnelles au travail
- Décrire les risques psychosociaux.
- Examiner les risques pour les salariés et ceux pour l'entreprise.
- Comparer les risques psychosociaux.
- Les quantifier.

Identifier les facteurs des complications relationnelles au travail

- Examiner l'escalade des conflits.
- Expliquer le « triangle dramatique » de Karpman.
- Décrire la posture de « victime ».
- La posture de « bourreau ».
- La posture de « sauveur ».

Distinguer conflit, litige et facteurs déclenchants

- Distinguer le conflit de la confrontation d'idées.
- Examiner le rôle des émotions dans le conflit.
- Le rôle du besoin.
- Analyser le mix d'éléments à l'origine souvent de conflits (dont malentendus et interprétations).

2^e jour :

S'approprier la posture relationnelle d'un manager-médiateur

- Composer avec les quatre engagements d'un médiateur : indépendance, neutralité, impartialité, confidentialité.
- Accueillir la légitimité et les limites des personnes impliquées dans tout conflit.
- Pratiquer l'altérocentrage.
- Rechercher de manière rationnelle : faits, conséquences et ressentis.
- S'accorder le droit de faire appel à un médiateur extérieur si besoin.

Instaurer un processus de médiation

- Informer les protagonistes dudit processus.
- Expliquer les modalités de déroulement des entretiens et leurs attendus.
- S'assurer de la libre-décision des médiés en amont et tout le long du processus.
- Conduire un entretien de médiation.
- Mettre en place un suivi.

Mener un entretien préalable

- Séquencer l'entretien préalable à la médiation :

- Accueillir les personnes.
- Recueillir les attentes de la médiation et vis-à-vis du médiateur.
- Résumer et faire appliquer les engagements réciproques.
- Définir des freins et impasses à la médiation.
- Approfondir l'altérocentrage tout en veillant à son propre équilibre.
- Expérimenter la posture du médiateur (ateliers).

Conduire une réunion de médiation/ou plénière

- Formuler les étapes de la réunion.
- Débriefing au sujet du conflit et du processus de médiation.
- Lister les enjeux, intérêts et motivations.
- S'approprier les étapes de la « Roue de Fiutak » :
 - Décrire et faire partager chaque vision des faits.
 - Faire exprimer les émotions, besoins et attentes.
 - Faire trouver par les protagonistes eux-mêmes des solutions pérennes.
 - Faire s'engager à l'aide d'un plan d'actions et/ou d'une charte relationnelle.

Ce contenu est donné à titre d'exemple et pourra évidemment être personnalisé en fonction de vos attentes. Le support, sur mesure, est réalisé en tenant compte des attentes des participants.

MODALITÉS D'ORGANISATION

Formation individuelle en présentiel et en intra entreprise.

MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

Les méthodes pédagogiques utilisées sont les suivantes :

- Magistrale.
- Interrogative.
- Active.

VALIDATION

Des exercices d'application permettent d'évaluer les acquis à l'issue de chaque journée.

Un questionnaire de satisfaction sera remis à l'issue de la formation et VENTALIA délivrera au stagiaire un certificat de réalisation mentionnant la nature et la durée de l'action.

ANIMATION



Stéphane Maitrehut

Dirigeant et formateur-consultant VENTALIA

Ingénierie de formation, formateur-consultant en management, communication interpersonnelle, quête de sens, positionnement professionnel, « marketing personnel », adaptation au changement, gestion des conflits... Expériences commerciales et managériales depuis 1986, pratique régulière du théâtre depuis 1997, formateur depuis 2006, gérant depuis 2007.

CONDITIONS TARIFAIRES

Sur devis, nous consulter.

ACCESSIBILITÉ



Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Si vous avez besoin d'aménagements spécifiques pour suivre cette formation, merci de nous prévenir afin que nous prenions les mesures nécessaires.