

# La gestion des conflits dans des environnements en mutation



RÉFÉRENTE PÉDAGOGIQUE

**Brigitte GRETKE**

Consultante - Formatrice PEP 57

Enseignante, sophrologue et accompagnatrice de sportifs de haut niveau à la préparation mentale, coach formée à la programmation neurolinguistique, formatrice spécialisée en Communication, Brigitte GRETKE est également consultante expérimentée dans la conduite de changement en entreprise.

Elle propose une formation qui vise à apporter tout le savoir-faire et le savoir-être à la gestion des tensions lors de conduite du changement et à éviter ainsi des erreurs pour tout responsable, saisir les comportements humains face au changement et les clés pour aider les personnes à mieux accepter, utiliser la communication à bon escient.

## INFORMATIONS PRATIQUES

### PARTICIPANTS

Administrateurs, directeurs d'associations, d'établissements, chefs de services, responsables d'équipes

Groupe de 6 à 12 personnes

Prérequis : aucun

### DATES DES SESSIONS

■ Durée 2 jours ■ Horaires : 9h30-17h30 / 9h00-17h00

■ Lundi 1<sup>er</sup> et mardi 2 février 2021

### LIEUX DES SESSIONS

■ Créteil (locaux FACE PEP)

■ En vos locaux pour vos équipes, nous contacter

**TARIF** 550 € / personne / 1 jour

**TARIF MEMBRE** 480 € / personne / 1 jour

LES +

Brigitte GRETKE intervient pour des organisations publiques et privées de toutes tailles (de 30 à 1000 salariés) : SNCF, Mairie de METZ, TCRM, CAF, URSSM, CANSSM, Etat Major des Armées, Sita Lorraine, Industries de l'automobile en Lorraine, Centre Hospitalier de Jury, Agence Rhin Meuse, Erel Conseil, ...) qui connaît bien les PEP et accompagne régulièrement les managers.

Une formatrice qui déploie une pédagogie basée sur l'individualisation de la formation et l'interactivité.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Les participants seront en capacité de :

- Acquérir une méthode et des outils permettant d'intervenir avec efficacité dans la résolution de tensions interpersonnelles en situation de changement.
- Analyser les tensions passées lors de mutations afin d'éviter leur répétition.
- Anticiper et agir clairement et sereinement pour réaliser un objectif commun en évitant les dérives.

## PROGRAMME

### Comprendre le mécanisme du conflit en situation de changement

- Analyse du mécanisme du conflit interpersonnel.
- Apprendre à repérer les différents types de conflits : interpersonnel, intra-équipe, inter-équipes.
- Identifier la nature du conflit, son niveau et ses différentes sources.

### Gérer les différents types de conflits

- Fondamentaux de la gestion de conflits.
- Analyse de ses propres comportements refuges.
- Analyse de personnalités dites « difficiles »

### Analyser la situation de changement

- Analyser les différents aspects à l'origine du projet de changement.
- Evaluer les implications de chacun dans le projet.
- Clarifier le rôle du manager pour être porteur du succès du projet.

### Assimiler les mécanismes des comportements humains face au changement

- Connaître et assimiler les étapes du changement et leurs impacts sur les comportements et la motivation des collaborateurs.
- Comprendre et analyser les principales causes de résistance.
- Prévoir les impacts sur leurs comportements et leur motivation.

### Mettre du leadership dans le changement

- Accompagner les acteurs dans leur processus avec des données porteuses de sens sur la base d'objectifs et d'indicateurs.
- Communiquer activement et utiliser les bons outils :
- Pratiquer une écoute active, donner de la vision, assurer du feed-back.
- Faciliter les échanges et rendre les collaborateurs acteurs de progrès :
  - Susciter l'implication.
  - Reconnaître les réussites, les progrès : Step by step, stabiliser les bonnes pratiques.

### Déterminer les risques, les tensions possibles pour mieux prévenir

- Identifier tous les facteurs de risque liés à vos collaborateurs.
- Elaborer des mesures préventives individuelles ou collectives.
- Maîtriser les outils de la gestion de conflit positif.

### Méthodes et outils pédagogiques

- Formation pratico-pratique s'appuyant sur des demandes concrètes de situations de changement.
- Application d'exercices et de mises en situation.
- Alternance de séquences d'échanges, de réflexion et d'exercices.

### Évaluation

- En complément du bilan oral réalisé par le formateur en cours de formation, un questionnaire de satisfaction sera remis aux participants en fin de formation.
- Dans les 6 mois suivants, un questionnaire à froid sera envoyé au commanditaire et aux stagiaires pour évaluer l'impact de la formation sur les pratiques professionnelles.