

# FORMATION GESTION DES CONFLITS

## Les comprendre et les transformer

### POUR QUI

Cette formation est destinée à toute personne souhaitant faire évoluer son rapport au conflit, prévenir et gérer le conflit pour aller vers des relations fructueuses.

Réalisée en intra, elle peut être vécue en équipe ou accompagner un collectif inter-service.

### PREREQUIS

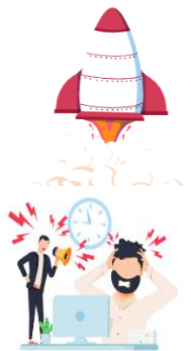
Aucun prérequis n'est nécessaire

### DUREE DELAI

D'une durée de 3,5 jours, le parcours se déroule en moyenne sur 2 à 3 mois. La durée effective du parcours est ajustée à partir de la prise de brief en considération des enjeux et du contexte de l'entreprise.

## PROGRAMME DE FORMATION

### PRE-WORK



- Questionnaire individuel d'auto-positionnement

### Jour 1 – 7h

Comprendre mon rapport au conflit, identifier les alliés du conflit

- Décoder mes ressentis et mes comportements en situation de conflit
- Les attitudes face au conflit, identifier et comprendre les comportements d'autrui
- Les causes et étapes du conflits
- Les alliés du conflit : ce qui le nourrit
- Plan d'action individuel



### Jour 2 – 7h

Poser un nouveau regard, devenir auteur, s'équiper

- Médiation et négociation
- Positionner la relation
- Faire alliance avec les émotions
- Établir un terrain de rencontre
- Écoute et reformulation

- Communiquer autrement
- Résoudre le conflit
- Plan d'action individuel



### **Jour 3 – 7h**

Poser les bases d'une coopération et anticiper le conflit

- Développer la confiance
- Créer un socle commun et une vision partagée
- Intégrer les pratiques de l'intelligence collective
- Responsabiliser
- Réguler
- Plan d'action individuel ou collectif selon la constitution du groupe



### **Capsule de suivi**

Visio-conférence collective de 3h à J+1 mois pour partage des retours d'expérience des participants sur la mise en œuvre des apprentissages et effectuer un point sur les effets des plans d'action individuels.

## **OBJECTIFS**

A l'issue de cette formation, les participants auront développé les compétences suivantes :

- Comprendre son rapport au conflit, et mieux comprendre autrui
- Savoir exprimer leurs propres besoins et émotions, faire preuve d'assertivité
- Identifier leur zone de responsabilité et l'investir
- Favoriser la communication authentique et le feed-back
- Faire émerger des solutions

## **PEDAGOGIE**

**Autodiagnostic** un autodiagnostic des attitudes face au conflit est proposé aux participants afin d'améliorer la connaissance qu'ils ont d'eux-mêmes. Cet autodiagnostic reflète un état à un instant « T » et ne constitue pas une « vérité » sur soi. Il favorise l'auto questionnement et la prise de conscience de ses tendances spontanées.

**Mises en situation et étude de cas** : **Les mises en situation et exercices** permettent l'expérimentation des notions & contenus techniques délivrés pour favoriser la compréhension et

l'acquisition de connaissance par les apprenants. Ces expérimentations permettront à l'apprenant de mesurer son niveau d'acquisition des connaissances découvertes pendant la formation.

Le travail en sous-groupe favorise également le développement du co-apprentissage.

**Cas pratiques** : la résolution de situations concrètes vise à améliorer les facultés d'analyse et de prise de décision du participant tout en favorisant une appropriation rapide des sujets. Pour certaines mises en situation, les participants devront proposer un cas réel.

Le travail est effectué seul, en binôme ou en sous-groupe.

**Plans d'action** : La définition de plans d'actions individuels avec indicateurs de réussite favorisant la mise en œuvre des apprentissages à la suite de la formation délivrée.

**La pratique du feed-back** : La pratique du feed-back constitue un exercice permettant aux participants de mettre en œuvre les acquis de la formation en situation réelle. Il favorise la connaissance de soi et de l'autre et permet aux participants d'adopter une posture d'auto-développement.

**Des sessions de questions/réponses** permettant d'éclairer des points mal assimilés, non déjà abordés ou ne faisant pas partie de l'atelier. Elles permettent également au formateur de sonder les connaissances acquises par les apprenants afin d'aménager les prochaines étapes de la formation.

**En option : le profil comportemental Disc** : Généré à partir des réponses apportées par le participant à un questionnaire, le profil individuel constitue un outil de connaissance de soi. Il met en évidence les comportements et attitudes mis en œuvre dans la relation de travail, aborde les points forts et axes d'amélioration individuels et précise les leviers et freins à une communication efficace du participant.

Le profil est remis au participant et fait l'objet d'un entretien individuel avec le formateur afin d'apporter les éléments de compréhension nécessaires et de répondre aux questions du participant.

**Le principe de confidentialité est inhérent à la démarche.**

### Evaluation des connaissances

- Des sessions de questions/réponses permettant d'éclairer des points mal assimilés, non déjà abordés ou ne faisant pas partie de l'atelier. Elles permettent également au formateur de sonder les connaissances acquises par les apprenants afin d'aménager les prochaines étapes de la formation.
- Modalités d'évaluation des compétences et connaissances. Ce parcours est particulièrement impliquant, l'évaluation est principalement une auto-évaluation. Les sessions de question/réponse constituent une évaluation complémentaire.

### Modalités d'évaluation du parcours de formation

L'évaluation de la formation est effectuée en 3 temps :

- une évaluation à froid est effectuée le dernier jour du parcours,
- un débrief est effectué par téléphone ou en présentiel avec le commanditaire
- une évaluation à froid est effectuée après quelques semaines

Une synthèse des évaluations est adressée aux commanditaires

## MODALITES PRATIQUES

La formation est délivrée en présentiel au sein des locaux du client ou d'un lieu loué à cet effet. En cas d'impossibilité lié au contexte sanitaire, les sessions se déroulent en visio.

## FINANCEMENT

Le tarif de la formation est ajusté en fonction de la définition du parcours adapté aux besoins du client. Merci de nous contacter.

## HANDICAP

Vous avez besoin d'une adaptation spécifique liée à un contexte personnel de handicap ? Contactez-nous pour échanger.

A l'unisson s'engage à :

- prendre en considération les situations de handicap portées à sa connaissance afin d'adapter les modalités d'accompagnement
- orienter les personnes concernées vers d'autres prestataires en cas de besoin
- veiller à l'accessibilité aux locaux

## INSCRIPTION

Les inscriptions s'effectuent sur le site internet ou par téléphone à l'issue de la présentation de votre besoin spécifique.

## INTERVENANTE



Lisa Barrau

*Fondatrice, Coach professionnelle certifiée & formatrice, médiatrice – praticienne Disc*

Forte d'une expérience de 15 ans en DRH dans des entreprises à fort enjeux humains, je sais créer les conditions d'une communication authentique et d'une coopération fructueuse portée par une vision commune fédératrice.

Mes accompagnements, individuels et collectifs, invitent à faire évoluer sa posture en redonnant leurs places naturelles aux émotions, tout en se connectant à nos ressources de manière simple au bénéfice de la réussite de nos projets.

**Secteurs d'activité** : *aéronautique, énergies, grande distribution, vin, restauration*

**Formation** : *Coaching (International Mozaïk), Pratiques de l'intelligence collective (Solstice), Pratiques narratives (Institut repère), médiation (IFOMEN et CMFM)*

Contact : 06 79 37 66 05 – [barrau.lisa@gmail.com](mailto:barrau.lisa@gmail.com) – [www.alunissoncoaching.com](http://www.alunissoncoaching.com)