



37, rue d'Amsterdam
75008 - Paris
Tél. : 01 42 26 07 54
Fax : 01 42 26 09 88
<http://www.lca-performances.com>

Programme de formation

Gestion des conflits

Contexte de formation	2
Objectifs de formation	3
Programme de formation	4
Logistique Pédagogique	
Méthodes pédagogiques	6
Organisation de la formation	7
Documentation pédagogique	7
Prix de formation	8
Conditions générales	8

sommaire

■ Contexte de formation

Si votre rôle et votre mission vous mettent au contact des autres, si vous avez à trancher et à arbitrer des décisions importantes dans votre activité professionnelle ou avec vos partenaires, cette formation s'adapte parfaitement à vos enjeux. Elle vous permet d'acquérir des méthodes et des techniques pour gérer les conflits qui peuvent naître de divergences de vue ou d'opinion. Et, elle vous permet en plus, de mieux vous connaître pour détecter et gérer les émotions, bien souvent à l'origine de relations dégradées.

En 3 jours, cette formation vous permettra de décoder les conflits et de limiter les tensions qui pourraient en découler du point de vue des autres et de vous même. Au sortir de la formation, vous disposez des outils d'analyse nécessaires pour décrypter les comportements et pour résoudre les difficultés. Ainsi, vous renforcez la synergie au sein de votre propre équipe.

Vous saurez comment interpréter vos propres réactions et découvrir votre propre mode de communication. Vous appréhendez les différents traits de votre personnalité, vos points forts et vos points faibles face à un interlocuteur ou à une équipe, la façon dont vous êtes perçu et dont vous percevez les autres. Vous maîtrisez les clés de l'établissement de relations sereines afin de résoudre durablement les conflits entre les personnes. Vous renforcez vos capacités à apaiser les dissensions, anticiper les conflits latents ou gérer un conflit déclaré.

Et ce n'est pas tout. Cette formation vous permet également de prendre conscience de votre profil d'entraîneur d'équipe et de leader. Conçu pour déterminer vos talents et développer vos potentialités, cette formation très active, alterne des apports conceptuels sur les comportements et le fonctionnement cérébral avec des exercices pratiques permettant l'appropriation des techniques et leur mise en pratique dans votre contexte de travail.

■ Objectifs de formation gestion des conflits

L'approche connaissance de soi permet d'aborder la gestion des conflits dans une double perspective : technique et psychologique. Vous allez acquérir dans cette formation, une nouvelle perception de vous et de votre environnement et passer de la logique de l'analyse à une logique de création, connaître vos processus personnels et mieux mobiliser vos ressources internes pour résoudre les différends.

- Trouver la juste posture vis à vis de ses interlocuteurs et renforcer sa crédibilité auprès des différents acteurs,
- Détecter les conflits latents et décoder le type de conflit ou de tension et anticiper les réactions à venir interpersonnelles, au sein d'équipe ou de la structure,
- Déployer des techniques de maîtrise des comportements et de gestion de ses émotions,
- Utiliser les ressources psychologiques pour mieux adapter sa communication et son relationnel aux problèmes rencontrés,
- Développer des capacités d'évaluation des conflits et des tensions pour déterminer la meilleure stratégie à appliquer dans le respect de chaque membre de l'équipe,
- Repérer les personnalités difficiles et être en capacité de gérer les attitudes négatives,
- Construire votre représentation de leader et mieux anticiper les conflits au sein des équipes,
- Résoudre les tensions et les conflits par une résolution gagnant/gagnant,
- Identifier l'impact de ses comportements et adapter à la situation de nouvelles attitudes,
- Participer à la constitution d'une synergie pour travailler ensemble dans la durée.

☐ Programme de formation

I. Maîtriser la nature des conflits et des tensions

☐ **Objectif** : Cette séquence vous permet d'acquérir la maîtrise de différents processus méthodologiques appliqués à la gestion des conflits et des tensions à partir d'un discernement juste, servant à structurer les bases d'un mode opératoire spécifique à votre contexte.

- Déterminer les types de conflit : interpersonnels et/ou d'organisation et évaluer les enjeux et les risques du conflit pour mieux le traiter,
- Les conflits et leur cause sociologique : de pouvoir, de valeur, de territoire et de principe, de culture,
- Analyser la naissance du conflit et les signes précurseurs ; son importance par rapport à soi et aux autres ; appréhender la relation du conflit avec les représentations mentales de chacun,
- Identifier la stratégie la plus bénéfique : laisser naître le conflit et le gérer ou chercher à le nier,
- Établir une gradation de la tension à la crise et prioriser les impacts sur la relation interpersonnelle
- Découvrir les mécanismes de la violence, analyser la transition entre conflit et violence et changer son mode d'appréhension de ces phénomènes

Au terme de cette séquence, vous avez acquis le bagage nécessaire pour maîtriser la genèse des conflits les plus fréquents. Le changement d'appréhension de la violence et des comportements qu'il déclenche passe par une prise de conscience : en amont des comportements, existent en effet des émotions nourries par des représentations mentales provenant des expériences précédentes vécues par la personne.

II. Mieux se connaître et mieux connaître les autres

☐ **Objectif** : Connaître son fonctionnement et celui des autres, c'est changer sa représentation du conflit et qui facilite l'instauration d'une approche plus rationnelle des conflits.

- Le fonctionnement cérébral et les 4 émotions de base, décryptage de ses propres attitudes face au conflit, les attitudes positives et les comportements négatifs qui engendrent des conflits.
- Les comportements physiques générateurs de tension, tester les attitudes physiques induisant un mode relationnel fluide,
- Les différences entre personnes et les modes de fonctionnement les plus courants dans les relations interpersonnelles,
- Faire un feed-back positif et négatif et exprimer ses sentiments et ses émotions sans générer de conflit, communiquer positivement des informations négatives,
- Cas pratique : Penser à l'envers pour agir à l'endroit.

Vous connaissez maintenant votre mode de fonctionnement et celui des autres : vous avez une vision élargie du conflit et vous possédez des clés pour vous enrichir des différences des autres. Vous pouvez adapter votre communication en fonction de vos interlocuteurs et passer vos messages en toute sécurité.

III. Gérer les conflits

☑ Objectif : Comment gérer avec efficacité les conflits en fonction de leur typologie et de leurs causes fondamentales. Des exercices et des techniques simples de relaxation sont présentés pour le contrôle de soi en situation de stress.

- Instaurer un nouveau mode relationnel : la notion de sauveur, de bouc-émissaire et le concept d'ombre de Jung,
- Contrôler sa respiration, son équilibre et gagner en confiance face à une personne agressive,
- Identifier les différents modes de relations interpersonnelles et utiliser le canal de communication le plus adapté à son interlocuteur pour désamorcer l'agressivité,
- Le conflit entre partenaires et structures différentes, le conflit organisationnel et le diagnostic des dysfonctionnements,
- Le conflit issu du changement et les blocages à lever,
- Élaborer une démarche gagnant-gagnant pour sortir du conflit,
- Intégrer les points de vue antagonistes et s'appuyer sur les zones d'accord, négocier par les valeurs et les zones de convergence, minimiser les antagonismes et rechercher les bénéfices secondaires de l'accord,
- Diagnostiquer son mode d'intervention : négociation, arbitrage ou médiation.

Cette séquence vous permet de travailler sur tous les niveaux de conflits à partir d'études de cas et de valider votre boîte à outils. Au delà de l'application de techniques, vous êtes en capacité de réguler les différents types de conflits.

IV. Établir ses plans de progrès : coaching personnalisé

☑ Chaque participant est chargé de structurer le processus de transfert des connaissances acquises. Séance de coaching pour déterminer par rapport à sa problématique personnelle les comportements les plus efficaces pour anticiper les conflits. Les travaux sont centrés sur :

- Phase de contact et de perception de la situation de départ par le participant, explicitation au coach de l'environnement et du contexte dans lequel il évolue,
- Énoncer son objectif personnel par rapport à la situation de départ, son problème et ses désirs en termes de souhaits et d'obstacles à surmonter,
- Mentionnez ses attentes par rapport au coach et contractualiser avec lui un objectif de séance à atteindre,
- Mise en oeuvre de la séance par le coach et validation des solutions choisies pour anticiper le conflit,
- Élaboration du plan de progrès comportemental à mettre en oeuvre.

Cette étape constitue l'ancrage définitif des compétences pour réussir dans l'appropriation de sa fonction grâce à une réalisation méthodique de ses plans d'action de progrès.

☐ Méthodes pédagogiques

La formation gestion conflit propose un dispositif complet de méthodes dont l'intégration s'acquiert par des simulations en situations réelles. Vos objectifs professionnels feront l'objet de travaux personnalisés pendant la formation et serviront d'appui aux thèmes développés.

Il s'agit d'utiliser votre situation actuelle comme base évolutive vers l'intégration des techniques de gestion des conflits. La formation gestion conflit se déroule en "Training-Group". Le processus pédagogique est adapté à votre profil professionnel et appuyé par un environnement multimédia, les dossiers personnels, les fiches de travail et de progression. Le parcours formation gestion conflits est déployé en trois phases :

Avant la formation

Avant la formation les travaux préparatoires à la formation gestion des conflits sont réalisés, par le stagiaire pendant la phase d'ajustement. Il s'agit des travaux préparatoires qui vont lui permettre :

- D'accéder aux synthèses des contenus opératoires, rassembler les ressources, identifier les objectifs de développement et préparer votre formation gestion conflit.
- D'effectuer le diagnostic de ses potentialités en matière de gestion des conflits,
- De se mettre en phase avec les objectifs pédagogiques permettant une appropriation optimale des contenus pendant la formation.
- De communiquer au consultant formateur les grilles de dépouillement des diagnostics pour le traitement des résultats.

Pendant la formation

Le contenu pédagogique est adapté aux objectifs des stagiaires afin que chacun puisse mieux optimiser l'acquisition de nouvelles compétences.

- Appropriation des contenus formation gestion conflits par des mises en situation réelle,
- Méthode fondée sur une dynamique interactive reliant les connaissances, les compétences et vos objectifs de performances qui vous sont spécifiques,
- Développement d'une approche personnalisée visant à optimiser vos performances,
- De plus, vous mettrez au point, votre plan d'action de progrès.

Après la formation

Avant la fin de la session, chaque participant développe ses plans d'action de progrès qui se traduisent par la mise en application de nouveaux acquis sur demande du participant.

- Cette intervention s'appuie sur les résultats d'évaluation, de la mise en application des acquis de la formation, qui est effectuée par le stagiaire et communiquée au consultant intervenant 2 mois après la formation.
- La mise en place d'un suivi personnalisé, basé sur un dispositif d'accompagnement par télécoaching sur demande du participant.
- A la fin de la formation, chaque participant développe son plan d'action de progrès. Cette démarche stimule pour aller jusqu'au bout de sa progression, en traduisant les nouveaux acquis dans l'application réelle.
- Les plans d'action constituent la base des opérations de télécoaching personnalisé.

Le bilan des performances avec chaque stagiaire s'effectue 6 mois après la session pour s'assurer que la démarche a bien été appliquée et intégrée dans leur pratique opérationnelle.

☐ Organisation de la formation

Une concentration permanente, une participation active à la formation de 7 heures par jour, constituent une implication importante, que l'on ne peut se permettre d'entraver par un confort insuffisant et des conditions matérielles précaires.

La durée de la formation de base est de 21 heures. Elle se déroule à Paris. L'information concernant les lieux de son déroulement est communiquée aux participants dès leur inscription effective. Les réservations de chambres et leurs prises en charge sont assurées individuellement par chaque participant ainsi que les frais de déplacement.

Le nombre de stagiaires inscrits à cette formation est limité afin que chacun puisse bénéficier d'un suivi pédagogique personnalisé. Les formations débutent à 9 heures et se terminent entre 17 et 18 heures. Nous suggérons aux participants de se présenter sur les lieux de stage 15 minutes en avance, ils seront accueillis par le consultant autour d'un café.

☐ Documentation pédagogique

La documentation technique fait partie intégrante de notre prestation. Elle permet aux participants de consulter les sujets exposés lors de différentes étapes de la formation. Elle permet également de constituer un dossier de référence sur le stage et les thèmes abordés. Leur utilité se focalise sur plusieurs niveaux :

- Ils sont le fil conducteur du parcours de formation centré sur le développement de l'efficacité individuelle des stagiaires en situation de formation des adultes,
- Ils contiennent toutes les techniques de formation apprises pendant le stage ainsi que les bases organisationnelles et méthodologiques pour les fixer dans la pratique professionnelle,
- Ils constituent repères, ressources et ouvertures pour appliquer avec efficacité chacune de ces techniques opératoires,
- Ils servent de « référentiel » pour la réalisation des travaux de mise en œuvre des nouvelles approches marketing dans ses relations professionnelles,
- Ils contiennent également un tableau de bord de mise en œuvre des plans d'action de progrès destinés aux participants pour les guider dans leur processus d'auto perfectionnement.

Voilà pourquoi les supports pédagogiques que nous remettons aux participants contiennent environ 200 pages. Il s'agit des fondements de chaque apport, issus des sciences, des techniques, et des pratiques, formalisées par l'Institut de Formation LCA.

☐ Budget formation de base pour 1 participant

Éléments constitutifs du budget	Nombre heures	Montant Global
Réalisation de la session de formation	21	1.950,00 €
TOTAL	21	1.950,00 €

Toutes nos actions de formation professionnelle sont exonérées de TVA, par autorisation des services fiscaux.

☐ Conditions générales

Une convention de formation est établie par l'organisme de formation LCA Performances, enregistré auprès de la Direction Régionale de la Formation Professionnelle d'Ile de France sous le numéro : N°11753415275. SIRET : 433 140 977 00037

La facture est établie en double exemplaire : le premier est destiné à votre service comptabilité, le second exemplaire constitue le document annexe à la convention.

L'attestation de présence vous sera adressée après la formation. Ces documents vous permettent de compléter votre dossier concernant cette action de formation. Vous recevez également une attestation de stage certifiant que vous avez suivi le programme de cette formation.

En cas d'empêchement pour un participant d'assister effectivement à la session à laquelle il est inscrit, l'entreprise peut lui substituer un autre collaborateur avec l'accord de l'organisme de formation.

Pour toute annulation faite moins de 15 jours avant le début de la session, l'organisme de formation se réserve le droit de facturer les frais d'annulation correspondant à 100% du prix du stage.

En cas d'abandon ou d'absence d'un participant en cours de session, la formation sera facturée en totalité.

Dans le cas de force majeure, l'organisme de formation se réserve le droit d'ajourner cette formation, au plus tard une semaine avant la date prévue. Dans cette hypothèse, le montant des droits d'inscription sera intégralement remboursé.

Toute inscription à une session est nécessairement accompagnée du règlement à l'ordre de LCA Performances Ltd, sauf dans le cas où la formation est prise en charge directement par un organisme paritaire collecteur.

Toutes nos actions de formation professionnelle sont exonérées de TVA, par autorisation des services fiscaux.