

L.C.A.[®]

PERFORMANCES

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 gestion conflit 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 gestion conflit, vous disposez des outils d'analyse nécessaires pour décrypter les comportements symptomatiques des conflits et résoudre les difficultés.

- Comment identifier et traiter les signaux avant-coureurs des conflits latents ?
- Comment analyser les différents conflits au niveau individuel, collectif et organisationnels ?
- Comment définir son périmètre d'action et de pouvoir pour optimiser la gestion conflit ?
- Quelles ressources internes mobiliser pour réguler et gérer une situation conflictuelle ?
- Quel mode d'intervention et de comportement adopter pour résoudre tout type de conflit ?

Ici, dans cette formation gestion conflit vous trouverez les réponses méthodologiques pour répondre efficacement à toutes ces questions. Vous saurez comment interpréter vos propres réactions et découvrir votre propre mode de communication en situation de la gestion des conflits. 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 méthodes 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. Conçue pour optimiser vos talents en matière de gestion conflit et développer vos potentialités, cette formation alterne des apports conceptuels sur les comportements conflictuels avec des exercices pratiques permettant l'appropriation des méthodes opératoires et leur mise en pratique dans votre contexte professionnel et/ou personnel.

📍 Objectifs de formation gestion des conflits

La présente formation gestion de conflit est abordée dans une optique technique et psychologique. Vous allez acquérir dans cette formation, une nouvelle perception de vous et de votre environnement. Vous passerez de la logique de résolution des problèmes à une logique stratégique et créative de la gestion des conflits. Voici les objectifs que cette formation gestion conflit vous permet d'atteindre :

- Comprendre en quoi les conflits sont inévitables dans toute activité humaine et comment ils peuvent être facteurs de progrès et d'amélioration de maturité professionnelle,
- Savoir détecter les conflits latents, décoder le type de conflit ou de tension et anticiper les réactions à venir interpersonnelles, au sein d'équipe ou de l'organisation,
- 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,
- Optimiser ses ressources méthodologiques et psychologiques pour mieux adapter sa communication et son relationnel à la typologie des conflits déclarés,
- Trouver la juste posture vis à vis de ses interlocuteurs ou les protagonistes et renforcer sa crédibilité auprès des différents acteurs,
- Repérer les personnalités difficiles et être en capacité de gérer les attitudes négatives en déployant des techniques de maîtrise des comportements et de gestion de ses émotions,
- Maîtriser le conflit en identifiant les causes, en cernant les enjeux, en communiquant et en gérant le stress tout en ne cédant pas aux provocations,
- Construire votre représentation de leader et mieux anticiper les conflits au sein des équipes par une démarche gagnant/gagnant,
- Identifier l'impact de ses comportements en situation des conflits et déployer de nouvelles attitudes favorables à la constitution d'une synergie pour travailler efficacement ensemble dans la durée,

Cette formation gestion conflit peut être adaptée aux besoins spécifiques de collaborateurs d'entreprise. Les thèmes de mises en situation sont élaborés et choisis en fonction des objectifs à atteindre et des besoins de chacun. Il s'agit d'un dispositif d'outils et des méthodes pour prévenir et anticiper les conflits, les maîtriser dans le cas où ils n'auraient pas pu être évités.

🟡 Programme de formation

I. Décrypter les différents types de conflits

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.

- Les différents types de conflit : interpersonnels et/ou d'organisation et évaluer les enjeux et les risques pour mieux le traiter,
- Les conflits et leur cause sociologique : de pouvoir, de valeur, de territoire et de principe, de culture,
- Le processus de 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
- La découverte des mécanismes de l'agressivité, analyser la transition entre conflit et agressivité 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 pour mieux agir en situation de conflit

Connaître son fonctionnement et celui des autres, c'est changer sa représentation du conflit et qui facilite l'instauration d'une approche plus rationnelle de la gestion des conflits.

- Le fonctionnement mental et les 4 typologies 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 feedback positif et négatif et exprimer ses sentiments et ses émotions sans générer de conflit, communiquer positivement des informations négatives,
- Cas pratique de gestion de conflit : 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 et résoudre les conflits

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 conflit.

- Instaurer un nouveau mode relationnel : la notion de sauveur, de bouc émissaire et le processus rationnel de résolution de conflit,
- 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 personnes et structures différentes, le conflit au sein des équipes, le conflit inter personnel, le conflit organisationnel et le diagnostic des causes de dysfonctionnements,
- Le conflit issu du changement et les blocages à lever,
- 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 de l'accord,
- Diagnostiquer son mode d'intervention et élaborer une démarche gagnant gagnant pour sortir du conflit : 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.

L.C.A.
PERFORMANCES

☐ Méthodes pédagogiques

Cette formation sur la gestion de conflit s'appuie sur un dispositif complet de méthodes pédagogiques interactives fondées sur des mises en situations réelles des stagiaires. Vos objectifs professionnels feront l'objet de travaux personnalisés pendant la formation et serviront de support aux thèmes développés. Le présent parcours formation est déployé en 3 phases :

Avant la formation

Avant cette formation, vous serez invité à réaliser les travaux préparatoires. Il s'agit des travaux qui vont vous permettre :

- D'accéder aux contenus préparatoires, rassembler les ressources et préparer votre formation.
- De réaliser le diagnostic de vos potentialités en matière de la gestion de conflit.
- De se mettre en phase avec les objectifs de formation et des contenus du programme.
- De communiquer au formateur les grilles de dépouillement des diagnostics pour le traitement.

Pendant la formation

Le processus pédagogique est synchronisé avec votre profil et votre contexte professionnel afin d'optimiser l'intégration de nouvelles compétences, en matière de la gestion de conflit.

- S'approprier de nouvelles compétences à l'aide d'une pédagogie de mises en situation réelle.
- De relier ces compétences avec vos objectifs dans une dynamique fonctionnelle.
- De développer une approche de la formation personnalisée d'optimisation de vos ressources.
- De déployer les plans d'action de progression au niveau de votre formation gestion de conflit.

Après la formation

Avant la fin de cette formation, chaque participant développe ses plans d'action de progrès qui vont se traduire par une mise en application, dans le contexte professionnel de chaque stagiaire. Ces plans d'action de progrès sont suivis par des actions de télécoaching, après la formation, sur demande du participant. Il s'agit notamment :

- De communiquer au consultant formateur un bilan de l'état d'expérience, 3 mois après la formation.
- D'évaluer la réalisation des plans d'action de progrès en termes d'applications pratiques.
- De définir en commun les nouveaux objectifs de progression dans son projet professionnel.

Le bilan final du retour sur investissement de la formation s'effectue 6 mois après la formation pour s'assurer que la réalisation des plans d'action de progrès est effectuée en conformité avec les critères de performance définis.

☉ 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 à cette formation ne dépasse pas 6 participants 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 au participant de se présenter sur les lieux de stage 15 minutes en avance, il sera accueilli par le consultant autour d'un café. Les formations sont maintenues quel que soit le nombre de participants.

☉ Documentation pédagogique

La fourniture d'une documentation technique complète fait partie intégrante de cette prestation de formation. Il s'agit d'un support pédagogique de base qui vous permet de consulter les sujets exposés lors de différentes étapes de formation gestion de conflit. Bref, elle constitue un dossier de référence sur cette formation et les thèmes abordés.

L'ingénierie de formation, mise à votre disposition, est validée sur la base des critères de performance intègrent la notion du retour sur investissement aussi bien pour les stagiaires que pour leur entreprise. Les supports pédagogiques ainsi constitués répondant aux impératifs tels que :

- Ils contiennent tous les éléments techniques et méthodologiques abordés pendant la formation,
- Ils servent en tant que fil conducteur pédagogique tout au long de cette formation,
- Ils constituent des ressources méthodologiques pour appliquer avec efficacité les nouveaux acquis,
- Ils servent de référentiel de compétences pour le déploiement de son projet de gestion de conflit.

C'est avec clarté et efficacité que ce dispositif méthodologique vous guidera dans l'acquisition de nouvelles compétences en matière de la gestion de conflit. Cette formation peut être suivie, sur votre demande, par un coaching de progression qui vous permet de trouver avec le votre consultant formateur, des solutions spécifiques à vos attentes professionnelles.

Voilà pourquoi la documentation technique qui vous sera remise lors de cette formation contient environ 150 pages. Il s'agit des fondements méthodologiques de la formation, issus des recherches et des pratiques formalisées par les consultants LCA Performances Ltd.

☐ Budget formation de base pour 1 participant

Éléments constitutifs du budget	Nombre heures	Montant Global
Réalisation de la session de formation	21	1.970,00 €
TOTAL	21	1.970,00 €

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 DIRECCTE d'Ile de France sous le numéro : N°11753415275. SIRET 43314097700037 NAF 7022Z

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

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 formation 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 formation, l'organisme de formation facturera les frais d'annulation correspondant à 100% du prix du stage.

En cas d'abandon ou d'absence d'un participant en cours de stage, le stage sera facturé en totalité.

Dans le cas de force majeure, l'organisme de formation se réserve le droit d'ajourner ce stage, 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.

L'organisme de formation déclare être assuré en responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie MAAF sous le numéro 175641915 C 001. L'organisme de formation limite sa responsabilité résultant de l'exécution ou de l'inexécution des obligations décrites au présent contrat, à un montant égal au plafond de la garantie définie par la police en vigueur à la date de la souscription du contrat. En conséquence, le Client renonce à l'exercice de tout recours contre l'organisme de formation et son assureur au-delà de la limite des sommes assurées et s'engage à y faire renoncer son assureur dans les mêmes conditions.

Ce programme de formation est la propriété de l'Institut de formation, LCA Performances Ltd, conformément à la législation française et internationale sur le droit d'auteur et la propriété intellectuelle, tous les droits de reproduction sont réservés. L'affichage du contenu sans comme référence LCA Performances Ltd, la modification de ce programme de formation sur un support électronique ou sur un support papier sont interdits, sauf autorisation écrite de la société LCA Performances Ltd. Tout contrevenant à cette protection fera l'objet de poursuites.