

Formation gestion des conflits

• Contexte de formation	2
• Objectifs de formation	2
• Programme de formation	3
• Ingénierie de formation	5
• Organisation de la formation	5
• Méthodes pédagogiques et évaluatives	6
• Validation des acquis	7
• Modalités d'inscription	7
• Prix de formation	7
• Conditions générales	8

SOMMAIRE

Contact

Sylvie LEFEVRE
Tél. : 01 42 26 07 54
info@lca-performances.com

Dates des sessions

28-30 août 2017
25-27 octobre 2017

LCA Performances Ltd

37, rue d'Amsterdam
75008 - Paris
www.lca-performances.com

Formation gestion des conflits

Si votre travail consiste à manager une équipe, à optimiser les relations clients, à gérer les relations sociales ou à trancher et à arbitrer des décisions importantes dans l'activité professionnelle, cette formation gestion de conflits correspond parfaitement à ces enjeux. Elle vous permet d'acquérir des méthodes et des techniques pour gérer les conflits qui peuvent naître de divergences de vue, d'incompatibilité apparente d'intérêt ou d'opinion. Cette formation permet également, de mieux se connaître pour détecter et gérer efficacement ses émotions, bien souvent à l'origine des interactions relationnelles dégradées.

La présente formation transmet au stagiaire les compétences nécessaires pour réguler, gérer et résoudre les situations conflictuelles en s'appuyant sur un dispositif de méthodes lui permettant d'identifier et traiter les signaux avant-coureurs des conflits latents au niveau individuel, collectif et organisationnel. Il saura comment décrypter les comportements symptomatiques des conflits et résoudre les difficultés dès la perception des signaux précurseurs. Conçue pour optimiser les compétences en matière de gestion de conflit et développer ses potentialités, cette formation alterne des apports conceptuels avec des exercices pratiques permettant l'appropriation des méthodes opératoires et leur mise en pratique dans son contexte professionnel et/ou personnel.

Le public visé :

Cette formation s'adresse aux responsables des ressources humaines, aux managers opérationnels ou fonctionnels, aux formateurs, aux responsables commerciaux, aux agents de maîtrise, aux fonctionnaires exposés au public, aux consultants d'entreprise ou indépendants, responsables de formation et à tous ceux et celles qui souhaitent adapter, perfectionner ou développer les nouvelles compétences en matière de gestion de conflits pour faire évoluer leur expertise, leur carrière professionnelle ou tout simplement accroître leur efficacité professionnelle.

Le prérequis :

Cette formation ne nécessite pas d'un diplôme particulier. Cependant, la possession d'une expérience professionnelle dans l'un des métiers précités, à forte fréquence et/ou intensité relationnelle, est souhaitée afin de tirer le meilleur profit de la formation. A l'issue de la phase préparatoire de la formation du stagiaire, le formateur intervenant effectue l'ajustement entre les objectifs de formation, le profil professionnel du stagiaire et son contexte professionnel.

Objectifs de formation

La présente formation est abordée dans une optique technique et psychologique. Ici, le stagiaire acquiert une nouvelle perception de lui-même et de son environnement professionnel. Il passera de la logique de gestion des impacts de conflits à une logique stratégique de la résolution des conflits en éliminant leurs causes. Voici les objectifs que cette formation vise à atteindre :

- Mieux se connaître pour mieux agir sur ses comportements en situation de conflits et déployer des attitudes favorables à l'instauration des relations synergiques avec son environnement professionnel.
- 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.
- Optimiser ses ressources méthodologiques et psychologiques pour mieux adapter sa communication et son relationnel à la typologie des conflits et aux profils socioprofessionnels des personnes impliquées.
- Décrypter les différents types de conflits et développer les capacités d'évaluation des tensions pour déterminer la meilleure méthode à appliquer dans le respect de chaque personne impactée directement ou indirectement.
- Gérer et résoudre les conflits avec efficacité au niveau individuel, collectif ou organisationnel en identifiant ses causes réelles, leurs enjeux et en déployant les techniques de gestion de conflits et des émotions.
- Développer et mettre en œuvre son plan d'action de progrès et valider sa faisabilité par rapport à ses ressources en matière d'expertise ainsi qu'à son potentiel à faire face aux conflits.

La formation gestion de conflits peut être adaptée aux besoins spécifiques des stagiaires. Les thèmes de mises en situation sont élaborés et choisis en fonction 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. Tout au long de cette formation, le stagiaire bénéficie des conseils et d'accompagnement pédagogique personnalisés.

Formation gestion des conflits

Programme de formation

1. Mieux se connaître pour mieux agir en situation des conflits

Lors de cette séquence de formation, le stagiaire commence par le discernement juste de ses capacités de gestion des conflits et des tensions au travers d'un déploiement méthodique des analyses et d'outils compatibles avec son profil socioprofessionnel.

- L'évaluation de son profil professionnel en termes de la perception de l'entourage professionnel et de l'exigence de la culture du métier et opérer la modélisation de son leadership en cohérence avec ses missions.
- Les typologies de comportements physiques et des expressions de langage qui font émerger les tensions relationnelles et l'appropriation des attitudes qui induisent un mode relationnel fluide.
- Les différences entre les profils ou les styles de personnes et leurs modes de fonctionnement les plus courants dans les relations interpersonnelles en situation de conflits.
- La mise en phase de son comportement en situation de conflit avec le référentiel méthodologique et le synchroniser avec la spécificité de ses missions et la spécificité de son environnement professionnel.
- Les entraînements de simulation des feedback positifs et négatifs en exprimant ses sentiments et ses émotions sans générer de conflit : communiquer positivement des informations négatives.
- L'intégration des mécanismes comportements professionnels en situation de conflits permettant de recueillir les informations pour agir avec discernement tout en donnant une image professionnelle authentique.

Cette séquence de formation permet d'acquérir une grille d'analyse précise sur ses agissements en situation de conflits, ainsi que sur ceux des autres, et d'avoir les méthodes pour les optimiser dans l'exercice de son métier. Le processus pédagogique et évaluatif s'appuie sur des diagnostics, questionnaires, applications pratiques et soutenu par la pédagogie inductive et démonstrative.

2. Décrypter les différents types de conflits

Cette séquence de formation est centrée sur l'acquisition des compétences nécessaires au décodage des différents types de conflits et d'intégrer les mécanismes nécessaires pour maîtriser la genèse des conflits les plus fréquents. Il s'agit d'appréhension de la violence qu'ils déclenchent et qui passe par une prise de conscience des émotions nourries par des représentations mentales provenant des expériences précédentes.

- Les différents types de conflit : interpersonnels, collectifs, sociaux et/ou d'organisation et moyens évaluer les enjeux et les risques qu'ils comportent pour mieux le traiter.
- Les conflits et leur cause sociologique : de pouvoir ou de position, de valeur, de territoire et de principe, de culture et déploiement des réponses méthodologiques pour y faire face.
- Le processus de la naissance d'un conflit et les signes précurseurs, son impact par rapport à soi et aux autres, appréhender la relation du conflit avec ses propres représentations mentales ainsi qu'avec celles des autres.
- La découverte des mécanismes de l'agressivité, l'analyse de la transition entre conflit et agressivité et les capacités de chacun de modifier sa façon d'appréhension des réalités conflictuelles.
- Le référentiel fonctionnel de 4 profils socioprofessionnels de base, le décodage de ses propres attitudes face au conflit et le discernement des attitudes comportementales génératrices des conflits.

Avec les compétences acquises, pendant cette séquence de formation, le stagiaire sera en mesure de déployer les compétences pour structurer les bases d'un mode opératoire spécifique à la gestion des conflits. Le stagiaire est évalué sur sa capacité de discernement et de décodage des conflits et sur la qualité de présentation de son travail de synthèse. La pédagogie utilisée est inductive, démonstrative et interrogative.

Formation gestion des conflits

3. Gérer et résoudre les conflits avec efficacité

Lors de cette étape de formation, des outils et des méthodes opérationnelles sont mis à la disposition de chaque stagiaire. Elle est complétée par un entraînement de mise en situation qui fixe la maîtrise de gestion des conflits en fonction de leur typologie et de leurs causes fondamentales. A ce stade, le stagiaire est en capacité de résoudre les différents types de conflits.

- L'instauration d'un nouveau mode relationnel avec les autres tout en étant constamment conscient de la notion de sauveur, de bouc émissaire et de l'existence du processus rationnel de résolution de conflit.
- Les méthodes d'identification des différents modes de relations interpersonnelles et l'utilisation de canal de communication le plus synchronisé avec le registre fonctionnel de son interlocuteur pour désamorcer toute agressivité.
- Le processus de gestion de conflit entre personnes et services, au sein des équipes, inter personnel, organisationnel et les différentes méthodes de diagnostic des causes de dysfonctionnements.
- Les principes méthodologiques d'intégration des points de vue antagonistes en s'appuyant 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 par la négociation, l'arbitrage ou la médiation, de façon différenciée selon la typologie de conflit.

Cette séquence de formation permet au stagiaire de travailler sur tous les niveaux des conflits à partir d'études de cas, et de valider son dispositif des méthodes et des compétences opérationnel. Les travaux pratiques font appel à la pédagogie inductive, interrogative et démonstrative. Une synthèse sur la gestion des conflits est présentée par chaque stagiaire et évaluée en groupe.

4. Développer et mettre en œuvre son plan d'action de progrès

Lors de cette phase, le stagiaire développe son propre projet de progrès en conformité avec le référentiel méthodologique de la gestion des conflits. Le stagiaire formalise son projet, avec l'aide du formateur qui l'accompagne dans sa démarche. Les travaux pratiques sont centrés sur :

- La définition des axes de projet par chaque stagiaire dans le cadre de son métier qui vont le conduire à la modélisation de son propre projet de progression en matière de la gestion des conflits.
- La définition d'une stratégie relationnelle et de communication, dans le périmètre de sa fonction pour réduire les fréquences d'émergence des conflits et d'optimiser les synergies interpersonnelles.
- La formalisation des plans d'action opérationnels pour déployer et réussir la réalisation de son projet de progression dans les conditions optimales.
- La validation de son projet de progression sur le plan de la maîtrise opératoire de sa mise en œuvre, de sa faisabilité et sur le plan des capacités du stagiaire à le réaliser.
- La mise au point des modalités d'accompagnement de projet de progression post formation sous forme des sessions individualisées en ligne.

La présentation du projet de progression est effectuée par le stagiaire et enregistrée sur le support numérique. Ensuite, elle est analysée et évaluée sur la base des critères de faisabilité et de performance. Le projet de progression devient ainsi l'élément central du suivi et de l'évaluation post formation (à froid). Les pédagogies utilisées lors de cette séquence : mode projet associé avec inductive, interrogative et démonstrative.

Formation gestion des conflits

Ingénierie de formation

La fourniture d'une documentation technique complète qui constitue le support de formation et de transfert des compétences au stagiaire, fait partie intégrante de cette prestation de formation. Il s'agit d'un support pédagogique de base qui permet au stagiaire de consulter les référentiels méthodologiques des objectifs de formation traités lors de différentes séquences de cette formation. Il constitue un dispositif de référence sur la formation et les missions à accomplir par le stagiaire.

L'ingénierie de formation dédiée à la gestion des conflits, mise à disposition du stagiaire, est validée sur la base des critères de performance intégrant la notion du retour sur investissement aussi bien pour les stagiaires que pour leur entreprise. Les supports pédagogiques ainsi constitués sont constamment mis à jour et validés par le [Comité de Veille](#) composé de consultants partenaires et des enseignants chercheurs.

- 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 les compétences acquises,
- Ils servent de référentiel et guide pour la mise en œuvre du projet professionnel.

C'est avec clarté et efficacité que ce dispositif méthodologique guidera le stagiaire dans l'acquisition de compétences en matière de gestion des conflits. Cette formation peut être suivie, sur la demande du stagiaire, par un coaching de progression qui lui permet de trouver avec son formateur, des solutions spécifiques à ses attentes professionnelles complémentaires.

Voilà pourquoi la documentation technique qui est remise au stagiaire lors de cette formation contient environ 150 pages, accompagnée d'une fourniture d'outils méthodologiques sous forme de fichiers numériques ayant pour objectif de favoriser l'auto-perfectionnement du stagiaire après la formation. Il s'agit des fondements méthodologiques, issus des recherches et des pratiques formalisées par LCA Performances Ltd et font l'objet du Dépôt Légal avec l'attribution du numéro d'enregistrement ISBN.

Organisation de la formation

Compte tenu du caractère intensif de la formation nécessitant une concentration soutenue et une forte implication aux entraînements de mises en situation, les conditions matérielles et organisationnelles se doivent d'être à la hauteur de l'enjeu. Alors, pour maintenir la cohésion et la dynamique du groupe, LCA Performances Ltd offre aux stagiaires les repas du midi qui sont pris en commun avec le formateur ainsi qu'un choix de sites de formation retenus offrant un meilleur environnement possible afin d'assurer une meilleure performance des stagiaires. Les sites de formation sont équipés d'ascenseurs et toilettes à accès handicapé.

L'accueil des stagiaires

Nous suggérons aux participants de se présenter sur le lieu de formation 15 minutes en avance : ils seront accueillis par leur formateur [Yves JAUCYER](#), autour d'un petit déjeuner. A cette occasion, il leur transmet un dossier contenant le livret d'accueil, le programme détaillé de formation et fait émarger la feuille de présence.

Les horaires et la durée de la formation :

La durée est de 3 jours consécutifs / 7 heures par jour soit 21 heures. La formation se déroule de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30. L'horaire du dernier jour de formation peut être aménagé en fonction des horaires des trains ou d'avions des stagiaires.

Le lieu de la formation :

La formation se déroule à Paris ou à Nantes. L'information concernant le lieu de son déroulement et les conditions d'accès au site de formation est communiquée aux participants dès leur inscription effective. Les réservations de chambres et leurs prises en charge sont assurées individuellement par chaque stagiaire ainsi que les frais de déplacement. Tout en respectant son budget, le stagiaire trouvera facilement un hôtel à proximité du lieu de la formation. Le nombre des stagiaires inscrit à cette formation est limité à 6 afin que chacun puisse bénéficier d'un suivi pédagogique personnalisé. Les formations sont maintenues quel que soit le nombre de participants inscrits.

De plus, le stagiaire peut à tout moment joindre [Sylvie LEFEVRE](#), notre responsable de formation pour connaître les modalités administratives relatives à son inscription, les différentes possibilités de financement de sa formation. LCA Performances Ltd gère tous les aspects logistiques de formation en temps réel et répond à toute demande d'information formulé par le stagiaire.

Formation gestion des conflits

Méthodes pédagogiques et évaluatives

1. Phase préparatoire de la formation

Le processus pédagogique est activé dès la phase préparatoire du stagiaire à la formation. Cette phase s'opère en ligne, de façon collaborative par le stagiaire et le formateur. Elle s'appuie sur les dossiers d'auto-évaluation de profil socioprofessionnel du stagiaire, le diagnostic de ses capacités communicatives et l'analyse de son habilité à traduire son expertise ou son expérience professionnelle en matière de gestion de conflits. Cette procédure positionne le stagiaire comme acteur de sa propre formation en lui permettant :

- D'accéder aux contenus préparatoires, rassembler les ressources et préparer sa formation.
- De réaliser le diagnostic de ses potentialités communicatives en situation de conflit.
- De se mettre en phase avec les objectifs de formation et des contenus du programme.
- De traduire son expertise ou son expérience en possibilités de gérer les conflits.
- De transmettre au formateur les grilles de dépouillement des diagnostics pour le traitement.

Les diagnostics, les grilles d'analyse et les questionnaires lui sont communiqués 15 jours avant le début de la formation afin de réaliser les travaux préparatoires dans des conditions optimales. L'analyse de ces travaux permet au formateur de synchroniser le profil socioprofessionnel du stagiaire par rapport aux objectifs de formation et de personnaliser le processus pédagogique. Dans le cas où le stagiaire évolue dans un environnement professionnel complexe, un entretien à distance est effectué.

2. Phase de formation présentielle et son évaluation

Le processus pédagogique est synchronisé avec son profil socioprofessionnel afin d'optimiser l'intégration des compétences nécessaires pour gérer les conflits. La phase de formation présentielle se traduit par le déploiement de pédagogies différentielles et l'évaluation des résultats des acquis à chaque séquence de la formation au travers des études de cas, présentation individuelle des travaux de synthèses, mises en situation professionnelle des stagiaires. Cette formation fait appel aux pédagogies telles que : inductive, démonstrative, interrogative et mode de projet. Ce dispositif pédagogique permet au stagiaire de :

- S'approprier de nouvelles compétences à l'aide d'une pédagogie différentielle de mises en situation réelle.
- Relier ses compétences avec les objectifs de formation dans une dynamique fonctionnelle.
- Développer une approche de la formation personnalisée d'optimisation de ses ressources.
- Déployer son projet professionnel et formaliser ses plans d'action de progression.

La dernière séquence de la formation présentielle est spécialement réservée à la formalisation, par le stagiaire et avec l'aide du formateur, de son projet professionnel assorti de préconisations méthodologiques et d'un plan d'action de progrès individuel qui fera l'objet d'un suivi pédagogique et évaluatif en ligne après la formation.

Une évaluation globale, à chaud, de la session est réalisée à la fin de la formation à l'aide d'un questionnaire, qui prend en compte les acquis du stagiaire par rapport aux critères qui font référence aux objectifs et au contenu de la formation, à la qualité de l'animation, au degré d'implication des stagiaires, à l'organisation de la formation, aux bénéfices pour les stagiaires, aux actions de la mise en œuvre des acquis et à l'appréciation de la personne même du formateur.

Formation gestion des conflits

3. Phase de suivi et d'évaluation post-formation

Elle est activée après la formation et se focalise sur les projets professionnels et les plans d'action de progrès, développés par le stagiaire avant la fin de l'étape présentielle. Ces plans d'action se traduisent par la mise en application de nouveaux acquis dans le contexte professionnel du stagiaire. Le suivi des plans d'action de progression est à la fois pédagogique et évaluatif. Le processus s'effectue de façon collaborative par des sessions de télécoaching personnalisé sur demande du stagiaire et/ou de son manager.

Cette intervention respecte le rythme de l'avancement des actions faisant l'objet du projet professionnel du stagiaire ainsi que sur les résultats d'évaluation de la mise en application des acquis. Une évaluation, sur la base d'un questionnaire, couvrant les objectifs de formation est communiquée par le formateur au stagiaire, un dossier de synthèse est réalisé par le stagiaire et expédié au formateur 3 mois après la formation. Après l'analyse de ces travaux par le formateur, un rendez-vous est fixé et finalisé par une réunion de travail en ligne avec le stagiaire et qui lui restitue l'évaluation assortie de préconisations pour progresser.

Le bilan des performances professionnelles du stagiaire s'effectue 6 mois après la session de formation pour valider la démarche du suivi intermédiaire et vérifier que le stagiaire a bien intégré le dispositif méthodologique transféré dans sa pratique professionnelle. Cette session en ligne vise également à évaluer les résultats des expériences réussies sur le plan des méthodes utilisées, les postures adoptées, les objectifs de performance atteints.

Validation des acquis

L'évaluation des résultats des acquis s'effectue à chaque séquence de la formation présentielle au travers des études de cas, présentation individuelle des travaux de synthèses, mises en situation professionnelle du stagiaire. En fin de formation, une évaluation à chaud est effectuée et une attestation de présence ainsi qu'une attestation de fin de formation sont remises au stagiaire. Cette formation ne donne pas lieu à une évaluation formalisée ni académique des acquis de la formation devant un jury.

Modalités d'inscription

A réception de l'inscription effectuée en ligne ou par téléphone, nous vous adressons par email, une confirmation d'inscription avec le règlement intérieur à transmettre au participant. Par courrier ou email, selon votre choix, nous adressons une convention de formation en 2 exemplaires pour une entreprise ou un contrat de formation professionnelle, si c'est une inscription à titre personnel, ainsi qu'une convocation, une plaquette de présentation du lieu de la formation et les modalités d'accès, le programme de formation indiquant le lieu et la date de la session retenue. Si votre formation fait l'objet d'une demande de prise en charge par votre OPCA, merci de nous en informer au moment de votre inscription. N'hésitez pas à nous contacter pour toute demande d'information complémentaire. **Date limite d'inscription** : 5 jours ouvrés et dans la mesure où il reste des places.

Prix de la formation pour 1 stagiaire

Eléments constitutifs du budget	Nombre heures	Montant global
Réalisation de la session de formation : 93,80 €/h	21	1.970, 00 €
TOTAL NET	21	1.970, 00 €

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

Formation gestion des conflits

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. Après la formation, vous recevez une facture en 2 exemplaires, une attestation de fin de formation, une attestation de présence, une feuille de présence et une copie de l'évaluation pédagogique. Evaluation pédagogique à remplir le dernier jour de la formation par le stagiaire.

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. Sauf cas de force majeure, pour toute annulation faite moins de 14 jours avant le début de la formation, LCA Performances Ltd facturera les frais d'annulation correspondant à 100% du prix de la formation. En cas d'absence ou d'abandon d'un participant en cours de formation, celle-ci sera facturée en totalité. Dans ce cas, il ne peut pas y avoir de prise en charge par l'OPCA.

Dans le cas de force majeure, l'organisme de formation se réserve le droit d'annuler la formation, au plus tard une semaine avant la date prévue. Dans cette hypothèse, le montant des droits d'inscription sera intégralement remboursé. En cas d'interruption de la formation durant son déroulement, par l'organisme de formation, celui-ci s'engage à rembourser le client, au prorata des heures non effectuées. Ce versement ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès de l'OPCA. Le règlement de la formation doit être effectué à réception de la facture, sauf dans le cas où la formation est prise en charge directement par un OPCA ou financeur public.

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. Le site web www.lca-performances.com est archivé à la BNF et déposé à la Société Des Gens de Lettres (SGDL).

CONTACT

Sylvie LEFEVRE
Tél. : 01 42 26 07 54
info@lca-performances.com