



**Stage de formation INTER :** Formation à distance

**Dates et lieux :** 18-19 novembre 2024 à Saint Herblain (44800)

## A qui s'adresse cette formation :

- Toute personne confrontée à des situations qu'elle "ressent comme difficiles" et pouvant nuire au climat, altérer les relations, diminuer l'efficacité et/ou gêner l'activité.

## Prérequis

- Aucun

**Durée:** 14.00 heures (2.00 jours) **Prix indicatif HT par stagiaire :** 820.00€

Alternance de travaux préparatoires en e-learning et de classes virtuelles : 3 séances collectives en visio-conférence de 3h00 soit 9h00 + 5h00 de e-learning.

Nous sommes tous confrontés à des désaccords et des conflits. Une organisation floue, des malentendus, ou la confrontation de points de vue différents amènent à des conflits, surtout quand on ne sait ni les prévenir ni les surmonter. Les désaccords et conflits, au-delà de leur côté humainement épuisant, sont à la base de la plupart des dysfonctionnements en entreprise. Ceci est d'autant plus regrettable que la plupart des conflits pourraient se résoudre assez facilement ou tout du moins être gérés différemment pour protéger les interlocuteurs, les accompagner et leur permettre de se reconstruire et de rebondir. La plupart du temps, un conflit bien géré s'avère être une chance de faire évoluer les choses.

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Détecter rapidement des situations générant tensions et incompréhensions afin de limiter la surenchère
- Analyser un conflit pour clarifier et hiérarchiser les divers problèmes à traiter
- Proposer des réponses appropriées
- Rétablir un dialogue s'appuyant sur la compréhension des phénomènes
- Instaurer un rapport et une compréhension entre les parties prenantes afin de proposer des compromis réalistes et gagnants/gagnants pour l'ensemble des acteurs

## CONTENU PEDAGOGIQUE

- 1h30 de Modules e-learning en autonomie
  - Définition : les situations difficiles, les désaccords, de conflit
  - Exercice : Différencier les situations pour analyser les sources et origines des conflits pour agir de façon adaptée
  - Travaux de réflexion à partir de questionnaires : Les formes et les degrés des conflits rencontrés par chacun d'entre nous
  - Lecture et réflexion personnelle : Rôles du conflit, risques et opportunités
  - Jeux interactif à partir de vidéo : Décryptage des différents comportements en situation de conflit
- Comprendre les mécanismes du conflit
  - Atelier de réflexion : Cartographie des situations de désaccords et de conflits
  - Comprendre les mécanismes : Fonction et mécanismes des conflits
  - Atelier : Repérer les différents comportements en situation de conflits ou désaccord
  - Les signes avant-coureurs et les phénomènes d'accumulation
  - Comprendre son attitude et celle des autres pour être capable d'anticiper et réagir
  - Les "jeux psychologiques" et les conflits
- 2h00 de Modules e-learning en autonomie :
  - Tester son assertivité et son profil de personnalité
  - Décrypter le fonctionnement émotionnel



- A partir de questionnaire : Prendre conscience de son fonctionnement en situation de conflit - Questionnaire sur son mode de gestion de conflit - Nos 4 Attitudes face à un conflit... - Incidence des 4 émotions de base sur les conflits
- Agir : Résolution des conflits, Rétablir une relation acceptable et efficace
  - Prévenir plutôt que guérir
  - Résister à l'agressivité
  - Sortir de la spirale des situations conflictuelles
  - Prendre de la hauteur, changer notre perception pour prendre en compte l'ensemble de la situation
  - Être dans une réponse constructive
- 1h30 de Modules e-learning en autonomie :
  - Jeux quiz : Les mots et ce qu'ils déclenchent en nous.
  - Utiliser des méthodes pour améliorer sa communication - L'écoute active - jeux quiz : Une opinion ou un fait? - La reformulation - La Communication non violente
- Communiquer en situation difficile
  - Prendre l'initiative pour ouvrir un conflit
  - Relier les sources de conflit avec nos lacunes dans notre communication
  - S'entraîner pour améliorer sa communication, La reformulation, La Communication non violente
  - Préparer demain
  - Renouer le dialogue après un conflit
- Consolidation des acquis et suivi de la mise en pratique
  - Boite à outils : mise à disposition d'un ensemble de fiches techniques et tutoriels
  - Liste de références complémentaires (vidéos, sites internet, ensemble des outils mis à disposition par FORMACOM
  - Le contrat de changement
  - Partager et échanger avec le groupe et le formateur sur un espace collaboratif dédié : les réussites, les difficultés, les questions, les bonnes idées...
- Préparer demain
  - Renouer le dialogue après un conflit
  - Mon programme de Plan d'Amélioration Personnalisés (PAP) afin de fiabiliser l'intégration et l'utilisation des méthodes

## A l'issue de la formation

### **Evaluation : QCM + cas pratique**

### **Consolidation des acquis et suivi de la mise en pratique**

**Boite à outils** : mise à disposition d'un ensemble de fiches techniques et tutoriels

**Liste de références complémentaires** (vidéos, sites internet, ensemble des outils mis à disposition par FORMACOM

Compléter son PAP-MP (Plan d'amélioration personnel et de mise en pratique)

Partager et échanger avec le groupe et le formateur sur un espace collaboratif dédié : les réussites, les difficultés, les questions, les bonnes idées...

## Equipe pédagogique

La formation est préparée et animée par Louis-Patrick DUCOUSSO, consultant/formateur en management et soft skills spécialement sélectionné pour son expertise sur les problématiques liées à la communication, au management et pour ses qualités pédagogiques.

## Moyens pédagogiques et techniques

- Accès personnel à notre espace d'apprentissage numérique « Mon espace FORMACOM » contenant : Les modalités d'organisation, les modules e-learning interactifs (Questionnaires, quiz, fiches ressources, consignes de travail personnel...), et les liens de connexion aux séances collectives. Cette formation nécessite un ordinateur connecté à internet avec navigateur à jour, web cam et sortie son.
- Présentation visuelle et tableau blanc connecté
- L'animation et les questions/réponses sont orientées « solutions » et « ouverture à de nouvelles pratiques ».



- Pour faciliter l'appropriation des sujets, le formateur combine un ensemble de modalités pédagogiques. L'accent est mis sur l'interactivité et l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements.
- Apports théorique et pratiques : expérience concrète, observation, travaux de réflexion, débats et exercices de simulation à partir des cas présentés par les participants.
- Les exemples et exercices en sous groupe sont choisis parmi des situations issues du vécu de l'apprenant.
- Supports PDF téléchargeables
- Un outil diagnostic permettant à chaque stagiaire d'identifier ses bonnes pratiques et ses points de vigilances, et ainsi pouvoir construire un plan d'actions personnel à mettre en œuvre à l'issue de la formation.

## Dispositif d'évaluation des apprentissages tout au long du parcours

### Le processus d'évaluation s'effectue sur 4 niveaux

#### Évaluation du degré de satisfaction des participants : (niveau 1)

- Recueil des attentes adressé aux stagiaires en amont de chaque module (le cas échéant : les stagiaires devront co-réaliser ce questionnaire avec leur manager. )
- Une évaluation à chaud à l'issue de chaque session (tour de table et Questionnaire en ligne accessible depuis l'espace numérique)

#### Mesure de la maîtrise des nouveaux savoirs et connaissances acquises en cours de formation (niveau 2)

- Nous utilisons un ensemble d'outils ou de méthode d'évaluation des connaissances : QCM, mises en situation, reformulations, cas pratiques

#### Évaluation de la mise en œuvre et de l'utilisation des acquis de la formation au retour du participant dans son quotidien (niveau 3)

- Le PAP-MP est à compléter au fur et à mesure du parcours. Il servira avant, pendant et après la formation

#### Mesure de l'impact du dispositif en termes d'évolutions des pratiques, d'améliorations observables (niveau 4)

- 3 questionnaires sont mis à disposition à 75 jours après la fin du parcours : Questionnaire stagiaire, (N+1+) et commanditaire

### Délais d'accès :

#### Nous nous engageons à vous répondre sous 48h pour toute demande d'information

Les dates des sessions de formations sont définies chaque début d'année et sont données à titre informatif dans notre calendrier. Elles peuvent être modifiées, notamment dans le cas où le nombre de participants serait pédagogiquement insuffisant. FORMACOM se réserve le droit d'annuler ou de replanifier la formation concernée dans un délai raisonnable.

Il est également nécessaire de prendre en compte les délais de traitement de vos demandes si vous sollicitez un financement de la part de votre OPCO.

Le stagiaire reçoit sa convocation par e-mail 15 jours avant le début de la formation, puis son lien personnel de connexion à l'espace d'apprentissage numérique « Mon Espace FORMACOM (7 jours avant).

### Accessibilité aux personnes en situation de handicap

**Nous accueillons tout type de public et sans distinction.** Cependant, si vous êtes en situation de handicap, vous pouvez être amené à avoir besoin d'un accompagnement spécifique ou d'une aide adaptée. Dans ce cas, vous pouvez contacter notre référent handicap, Claude FEILDEL (06.64.04.12.24 c.feildel@formacom.fr) afin que nous puissions préparer votre participation dans les meilleures conditions et de nous assurer que les moyens de la prestation de formation ou de de bilan de compétences peuvent être adaptés à vos besoins spécifiques.

### Indicateur Qualité

★★★★★ Sur l'année 2023, la satisfaction moyenne des stagiaires est de 8,8/10