



# Programme de formation

## Gestion de conflits

### Contexte :

Le programme « **Gestion de conflits** » permet de développer les compétences de communication interpersonnelle d'une équipe, dans son intégralité, incluant managers et collaborateurs et d'appréhender en détails les mécanismes rentrant en jeu dans des situations conflictuelles. L'utilisation du théâtre permet d'ancrer les compétences en profondeur chez les apprenants, afin d'améliorer leurs capacités à identifier et gérer les conflits de manière fiable et durable.

### Durée :

14 heures (4 x 3,5h ou 2 x 7h).

### Public :

- Toute personne intégrée dans une équipe de travail
- Managers
- Collaborateurs

### Prérequis :

- Aucune connaissance particulière requise

### Objectifs pédagogiques

- Se connaître en situation relationnelle et identifier le comportement des autres
- Analyser les conflits et les causes d'initiation des conflits en développant ses capacités d'écoute et d'observation
- Intervenir dans un conflit grâce à l'assertivité et la Communication Non Violente : être factuel, identifier ses besoins et ceux de son interlocuteur, co-construire une stratégie tournée vers l'objectif commun de la relation

### Equipe pédagogique

- Formation animée par 6H Evolution composée de M. VERNAY, consultant en conduite du changement indépendant depuis 2020 ayant une expérience de management d'équipes au sein de différents secteurs industriels (automobile et aéronautique notamment) et une certification de détermination des comportements et personnalités DISC Persolog®, ainsi qu'une expérience théâtrale et M. VAN HESE, formateur en communication ayant une forte expérience des arts scéniques et de l'animation de groupes en ateliers participatifs. La complémentarité des 2 intervenants permet une augmentation de l'efficacité d'apprentissage et une formation résolument orientée vers la pratique et la mise en situation.



# Programme de formation

## Gestion de conflits

### Programme détaillé :

#### Jour 1 : Les conflits, identification et causes (3,5h)

- Introduction et découverte
  - Se mettre en condition avec des outils d'échauffements corporels et vocaux
- Les types de conflits rencontrés
  - Les signes d'un conflit internes et externes
  - Les sources d'un conflit
- Les étapes d'un conflit
  - Du non-dit à l'agression, comment les distinguer ?
- La communication et l'écoute active
  - Communication verbale / non verbale
  - Un message c'est quoi ?
  - L'écoute active
- Mises en pratique
  - Recréer des situations quotidiennes de conflits (sur la base du vécu des participants)
  - Echanges d'expériences
  - Faire un bilan de la journée

#### Jour 2 : Se connaître et connaître les autres pour prendre du recul (3,5h)

- Introduction et découverte
  - Se mettre en condition avec des outils d'échauffements corporels et vocaux
  - Rappel sur les conflits et leurs causes
- Les comportements et les personnalités selon DISC Persolog®
  - Modèle Oignon
  - Les comportements DISC
  - Identifier les différentes personnalités



# Programme de formation

## Gestion de conflits

- La communication et la gestion des émotions des différentes personnalités :
  - La communication : définition
  - S'approprier ses émotions
  - Partager ses émotions
- Les personnalités en situation de conflits
  - Transformation des comportements
  - Identification des comportements en conflits
- Mises en pratique
  - Recréer des situations quotidiennes de conflits (sur la base du vécu des participants)
  - Echanges d'expériences
  - Faire un bilan de la journée

### Jour 3 : Résolution d'un conflit (3,5h)

- Introduction et découverte
  - Se mettre en condition avec des outils d'échauffements corporels et vocaux
  - Rappel sur les personnalités et les comportements
- Les comportements favorables adaptés aux conflits
  - Retours d'expériences sur les comportements naturels en conflits
  - Identifier les jeux de pouvoirs en présence
  - Mettre en œuvre les comportements favorables
- L'art de vider son sac
  - L'assertivité
  - La communication non violente
  - Savoir communiquer des critiques
- Mises en pratique
  - Recréer des situations quotidiennes de conflits (sur la base du vécu des participants)
  - Echanges d'expériences
  - Faire un bilan de la journée



# Programme de formation

## Gestion de conflits

### Jour 4 : Retours d'expériences et consolidation sur les conflits (3,5h)

- Retours d'expériences et rappels
  - Se mettre en condition avec des outils d'échauffements corporels et vocaux
  - Retours d'expériences sur les acquis sur les causes de conflits, les comportements, la communication et la résolution
  - Rappel sur la résolution de conflits
- Mises en pratique et bilan
  - Recréer des situations quotidiennes avec conflits importants (sur la base du vécu des participants)
  - Echanges d'expériences
  - Faire un bilan de la journée

### Moyens pédagogiques et techniques

- Test de positionnement
- Supports de formation visuels
- Exposés théoriques
- Jeux de cartes
- Quiz en salle
- Pédagogie active

La formation s'appuie sur une pédagogie active basée sur le théâtre et le principe que l'on retient mieux ce que l'on apprend en joignant le geste à la parole et surtout en construisant soi-même son propre savoir. Ainsi, les exercices proposés aux participants sont perçus par eux comme un moyen de résoudre un problème qu'ils se posent. Les solutions qu'ils construiront seront examinées par leurs soins et leur permettront d'améliorer leur compréhension et d'augmenter leur confiance personnelle une fois de retour à leur poste.

### Modalités d'évaluation et de certification

- Test d'entrée et test de sortie (évaluation -des compétences acquises)
- Feuilles de présence.
- Questions orales (études cas pratiques)
- Formulaire d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

### Délai d'accès :

Convention signée et commande reçues au plus tard 10 jours avant le début de la formation

Traitement administratif moyen : 1 mois selon le mode de financement (communication préalable incluse)



# Programme de formation

## Gestion de conflits

### **Conditions d'accès :**

Formation présentielle

La formation est accessible sur entretien préalable de positionnement, permettant la vérification de la concordance entre les objectifs de la formation et ceux du futur apprenant.

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Si besoin, M. Vernay, notre référent handicap, étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour permettre de suivre la formation.

Contact commercial et pédagogique : Sébastien VERNAY - [svernay@6h-evolution.com](mailto:svernay@6h-evolution.com)

Lieu de la formation : Votre entreprise ou Lieu à définir (INTRA)

Prix : 2500€

*Date d'édition du présent programme : 09 mars 2023 – version 1*