

## **PROGRAMME DE FORMATION BOÎTE À OUTILS**

### **Prévenir et gérer les conflits dans son équipe**

*S'approprier les outils de gestion des conflits dans le travail d'équipe et les relations de collaboration*

#### **Description courte**

La vie d'équipe, les projets collectifs et les valeurs portées par les personnes engagées dans une structure font sa richesse mais peuvent aussi être sources de conflits. Plutôt que chercher à nier le conflit ou de le voir comme un échec, il s'agit d'en comprendre les mécanismes pour trouver une issue et en faire une opportunité de renforcer le collectif et ses pratiques collaboratives.

Quels points d'attention ou de vigilance avoir en tête pour prévenir l'émergence du conflit ? Quelles stratégies mobiliser quand les tensions apparaissent pour trouver des portes de sortie positives ? Quels outils mobiliser pour gérer les émotions, les siennes et celles des autres ?

Cette formation a vocation à permettre aux personnes participantes d'acquérir les outils utilisés par des médiateurs et médiatrices pour faciliter la communication, le dialogue et créer un environnement propice aux dynamiques collectives et à la prévention des conflits.

#### **Durée de la formation**

2 jours (14 heures)

#### **Objectifs de la formation**

- Aborder la spécificité du conflit au sein des structures engagées.
- Clarifier la posture et le rôle des différentes parties
- Identifier les enjeux autour du cadre, des règles du jeu et d'adhésion à ces règles
- Mettre en pratique les outils et techniques pour accompagner les difficultés rencontrées

## Publics et prérequis

Cette formation est destinée aux personnes qui ont une fonction d'animation, de coordination ou de management d'équipe ou qui participent à des groupes de travail collaboratifs. Aucun prérequis n'est nécessaire.

### **\*Personnes en situation de handicap**

Nous nous engageons à rendre nos formations accessibles à toutes et tous, et à trouver la meilleure solution afin que chacun puisse en bénéficier. Si vous êtes en situation de handicap, vous pouvez écrire à notre référente, Blandine ([blandine.brunaz@instituttransitions.org](mailto:blandine.brunaz@instituttransitions.org)) afin que nous échangions sur votre situation ainsi que sur les modalités pour suivre la formation dans les meilleures conditions. Vous serez accompagné tout au long de votre parcours de formation.

## Déroulé de la formation

### **Séquence 1 : La particularité de la relation dans le contexte spécifique**

#### **3 heures 30**

Cette première séquence définit la relation : acteurs de la relation, différentes sortes de liens... Elle appréhende l'influence que le contexte spécifique d'engagement écologique et solidaire produit sur la relation de collaboration. Elle met en lumière les comportements de la relation dans ce contexte, en particulier (mais non-exclusivement) dans un cadre associatif et le type de conflits émergents.

### **Séquence 2 : La culture de la médiation au service de la gestion des conflits**

#### **1 heure**

Cette seconde séquence propose d'analyser l'approche systémique qui définit les interactions et la responsabilité des acteurs dans la relation et d'acquérir les outils de gestion des conflits : reconnaissance de l'altérité, écoute empathique, engagement dans la relation, pouvoir d'action sur la relation. Elle définit également le cadre et la posture du professionnel qui intervient sur la relation.

### **Séquence 3 : Atelier sur le positionnement du professionnel par rapport à la relation et au conflit**

#### **2 heures 30**

Cette troisième séquence étudie la mise en application de l'approche systémique avec une analyse du positionnement de chacune des personnes participantes dans une situation

vécue. Cette mise en situation permet d'analyser la place des acteurs dans la relation et de définir le cadre et les limites du pouvoir d'action de chaque personne dans la relation.

#### **Séquence 4 - Les outils de communication : mieux se parler pour mieux s'écouter**

##### **3 heures 30**

Cette dernière séquence étudie les différents modes de communication : les modes de communication bloquants et les modes de communication facilitants. Elle vise à transmettre les outils pour accompagner ces modes de communication dans la perspective d'apprendre à mieux s'exprimer et d'apprendre à mieux écouter. Cette séquence propose de s'approprier ces outils au travers de jeux de rôle.

#### **Séquence 5 - Exercices pratiques de communication facilitante**

##### **3 heures 30**

Jeu de rôle sur l'écoute empathique : mise en scène par les participants d'une situation proposée : un acteur en situation de difficulté relationnelle au travail, et plusieurs acteurs en situation d'accompagnant : le responsable-manager, et le tiers extérieur à l'équipe qui accompagne la relation. Observation avec les autres participants et mise en relief des mécanismes et des effets des outils en place.

Jeu de rôle sur les modes de communication bloquant : mise en situation d'une situation différente ou la même que précédemment selon les besoins du groupe ; utilisation des outils de reformulation et de création d'un espace d'accompagnement du mode de communication bloquant. Observation par les autres participants et résumé des effets visibles.

Possibilité d'une deuxième étape du jeu : l'acteur accompagnant est l'animateur de la formation.

Éventuellement étude d'un ou deux cas vécus au sein de l'organisation si besoin des participants.

#### **Un accompagnement post-formation (facultatif)**

L'accompagnement personnalisé est au cœur des pratiques de notre institut. Il permet d'échanger sur des cas concrets et d'ancrer les connaissances, compétences et savoir-faire acquis dans la pratique de chaque personne et dans le contexte de chaque structure. Si vous souhaitez un accompagnement personnalisé post-formation, n'hésitez pas à écrire au coordinateur de la formation.

## La formatrice

### Gaëlle Walker

Spécialiste des relations dans les organisations, Gaëlle intervient depuis plus de 9 ans dans les organisations du travail et en médiation familiale. Elle y accompagne des personnes ou des collectifs afin d'aider à la clarification ou à la réparation du lien entre collaborateurs et collaboratrice ou entre responsable et employé, dans les organisations. Elle a pu acquérir par ces expériences des outils, et des concepts qu'elle met désormais au service des professionnels. Elle intervient dans différentes universités et codirige le master Médiation Lyon 2. Également animatrice de groupes de partage de pratique professionnelle, elle est déléguée régionale de l'[Association nationale des médiateurs](#).

## Modalités de participation

**Lieu de la formation :** En présentiel à l'Institut Transitions, 210 avenue Jean Jaurès, 69007 Lyon - Entrée 3 rue Michel Félizat.

**Nombre maximum de participants :** 12 personnes

**Coût de la formation :** 910€, avec possibilité d'une prise en charge par un OPCO.

Des questions sur la prise en charge par votre OPCO ? N'hésitez pas à contacter Blandine, notre coordinatrice administrative et financière : [blandine.brunaz@instituttransitions.org](mailto:blandine.brunaz@instituttransitions.org)

## Modalités pédagogiques

Cette formation est **expositive**, avec un apport de contenu par la personne formatrice, discuté par les participants, et **active**, avec des temps de travail où chacun est en posture de proposer des contenus et d'échanger sur les contenus des autres, avec des retours de la personne formatrice.

## Modalités d'évaluation et d'accompagnement

L'évolution des personnes participantes sera évaluée par des échanges avec les pairs (présentation en collectif) et par des échanges avec la personne formatrice sur les exercices proposés. Un questionnaire d'auto-évaluation des acquis sera transmis à la fin de la formation et pourra être accompagné des retours de la personne formatrice.

Cette évaluation ne consiste pas à noter, elle a vocation à apporter des retours critiques pour aider les personnes participantes à identifier leur niveau d'avancement et leurs

perspectives de progression : encouragement à approfondir, mise en lumière des éléments fertiles et pertinents, mise en garde contre des risques ou des erreurs, proposition d'alternatives ou conseils pour progresser...