

## Gestion des conflits et initiation à la médiation

Programme générique en date du 3 mai 2024. Il peut être adapté à vos besoins.

<b>Présentation générale</b>	<p>Les situations de conflits font partie de la vie, le milieu professionnel n'y déroge pas. Cette formation a pour intention d'outiller les personnes pour analyser les conflits dans lesquelles elles sont impliquées ou témoin, afin de créer un environnement favorisant le dialogue et la résolution.</p> <p>Lorsqu'on travaille en collectif, il est important d'être en capacité de gérer efficacement des conflits pour en faire situations fertiles et créer des changements positifs dans les relations et les espaces de travail.</p> <p>En partant des histoires vécues apportées par les participant-e-s, cette formation a pour objectifs de découvrir des repères conceptuels autour du conflit, d'identifier le cadre relationnel et les règles concernées, à réguler les émotions, à négocier de manière coopérative et à faire éventuellement appel à un tiers.</p> <p>L'organisation d'une formation en collectif permet de s'appuyer sur les parcours des participant-es et en le faisant, de mieux appréhender et gérer les différences. Mais l'élément le plus important de ce type d'organisation est que les stagiaires bénéficient non seulement des compétences transmises de la part des formatrices et formateurs mais aussi des pratiques et des savoirs d'autres professionnel-le-s.</p>
<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>Objectifs généraux</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comprendre et analyser les conflits</li><li>- Connaître les différents modes de résolution de conflits</li><li>- Comprendre le processus et les étapes de la médiation de conflit</li><li>- Développer des compétences en communication bienveillante</li><li>- Expérimenter la recherche de solutions à un conflit</li><li>- Réfléchir aux dynamiques de groupe</li><li>- Prendre conscience de ce qui peut freiner ou favoriser la communication</li></ul>
<b>Objectifs opérationnels, pédagogiques, évaluables</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gestion des conflits : connaître les principes et outils d'analyse et de résolution de conflits et pouvoir les appliquer dans sa pratique professionnelle</li><li>- Résolution et médiation de conflits : pouvoir orienter vers des solutions adaptées</li><li>- Communication bienveillante : rétablir la communication dans un conflit, identifier les parties prenantes et les points de désaccord, faire exprimer ses émotions et besoins et ceux d'autrui</li><li>- Recherche de solutions : expérimenter des situations concrètes fictives pour mettre en pratique les apprentissages de la formation et aller plus loin dans la compréhension</li><li>- Avoir un cadre de référence pour mettre en lien les conflits et les dynamiques à l'œuvre dans un groupe</li></ul>
<b>Public concerné</b>	tout public
<b>Modalités d'inscription et délai d'accès</b>	géré par le/la client-e
<b>Méthodes mobilisées</b>	<p>exclusivement en présentiel : alternance de travail en sous-groupes et de plénières, d'ateliers participatifs et discussions</p> <p>Une journée de formation commence par un temps d'atterrissage : on pose le cadre et on s'assure que chacun-e se sente bien. En fonction du groupe et des objectifs de la formation, l'activité de départ peut être un <b>jeu dynamique</b>, une <b>activité de cohésion</b>, un temps d'<b>interconnaissance</b>.</p> <p>Ensuite, l'idéal est de pouvoir alterner des temps en <b>plénière</b> et des temps en <b>petits groupes</b>, qui favorisent l'implication et la prise de parole de tou-tes.</p> <p>Les groupes d'<b>interview mutuelle</b> permettent de relier les expériences des un-es et des autres à la thématique de la formation, la <b>pédagogie de l'imaginaire</b> sollicite la <b>créativité</b> pour s'exprimer autrement qu'avec les mots, le <b>co-développement</b> invite à construire des solutions à plusieurs.</p> <p>Pour les temps en grands groupes, les outils sont essentiels pour permettre à tou-tes de trouver sa place. On peut utiliser le <b>débat boule de neige</b> pour s'exprimer sur un sujet, la <b>quescussion</b> pour analyser ses pratiques, l'<b>arpentage</b> pour assimiler des connaissances.</p> <p>La formation se clôture en <b>collectif</b> et sur le plan <b>individuel</b>, afin de faire le bilan du chemin parcouru et de faciliter le réinvestissement des apprentissages.</p>
<b>Ressources pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- présentation visuelle</li><li>- outils de gestion de conflits : escalier de Glasl, triangle de Galtung, modélisation, échelle d'inférence</li><li>- extraits de "Comment s'organiser", Starhawk</li><li>- bases de la communication non-violente</li></ul>
<b>Modalités d'organisation</b>	Exclusivement en présentiel, alternance de travail en sous-groupes et de plénières, d'ateliers participatifs et discussions

<b>Matériel pédagogique</b>	- vidéoprojecteur - feuilles de paperboards - marqueurs - stylos - post-its
<b>Modalités d'évaluation</b>	- exercices d'application au cours de la formation - questionnaire à la fin de la formation - auto-évaluation orale
<b>Accessibilité des personnes en situation de handicap</b>	L'accessibilité d'un organisme de formation doit répondre au principe d'égalité de traitement vis-à-vis des personnes en situation de handicap, établi par la loi Handicap du 11 février 2005. <b>Accès aux formations</b> À chaque personne son projet de formation adapté à ses besoins spécifiques. Nos formations et les locaux dans lesquels elles se déroulent sont accessibles à toutes et tous. En cas de besoin spécifique, n'hésitez pas à contacter la référente handicap de Coopaname : Carine Julien / <a href="mailto:of@coopaname.coop">of@coopaname.coop</a> .
<b>Tarif indicatif</b>	1170 € HT (1404 € TTC) 65 € HT (78 € TTC) de l'heure  Tarif inter-entreprises par stagiaire. Contactez-nous pour un tarif de groupe
<b>Durée</b>	18 heures

### Intervenant(e)



#### Hannah Beaumont

Formatrice d'éducation populaire

Comme beaucoup de militant-es, j'alterne différentes casquettes qui parfois se superposent : bénévole, élue, militante, salariée. Engagée depuis une quinzaine d'années dans le secteur associatif, je m'intéresse aux fonctionnements collectifs : comment travailler ensemble dans une société qui nous pousse à la concurrence ? comment mettre en œuvre les valeurs qui nous animent avec les contraintes qui nous entourent ? comment exercer le pouvoir en favorisant l'expression de tou-tes ?

C'est pour collectivement répondre à ces questions que j'ai fondé en 2022 mon activité de formation et accompagnement au sein de Coopaname, où je suis entrepreneure salariée.

#### Ses réalisations

<https://pl-formation.fr/precedemment-avec-peuple-lie/>

Son CV  
[https://formation.coopaname.coop/wp-content/uploads/user\\_doc/hannah-beaumont/CV\\_Hannah\\_Beaumont\\_-\\_Peuple\\_Lié.pdf](https://formation.coopaname.coop/wp-content/uploads/user_doc/hannah-beaumont/CV_Hannah_Beaumont_-_Peuple_Lié.pdf)

Site Web  
<https://pl-formation.fr/>

### Contenus

#### JOUR 1

matin 9h30-13h

##### - Se rencontrer et poser un cadre bienveillant

? Activité d'interconnaissance, récoltes des attentes et questionnements, cadre

Favoriser la cohésion du groupe, partager ce qu'on vient chercher, s'accorder sur la manière dont le collectif va fonctionner ensemble au cours de cette formation

##### - Analyse de conflit

? Définition et types de conflits

Définir les termes, identifier des conflits, en comprendre les composantes

? Analyse de conflits

Prendre du recul par rapport à une situation de conflit, connaître et expérimenter les outils d'analyse de conflit

##### après-midi 14h-17h30

##### - Ma place dans le conflit

? Analyse de ma perception du conflit

Connaître les différentes approches du conflit, comprendre les mécanismes de croyance et d'interprétation

? Mise en pratique : régler un désaccord

Expérimenter différentes manières de régler un désaccord

**- Communication bienveillante : principes et pratique**

? Les principes de la communication non-violente (CNV)

(Re)découvrir les principes de la CNV

? Mise en pratique

S'exercer pour explorer les possibilités de la communication bienveillante

**- Clôture de la journée**

**JOUR 2**

**matin 9h30-13h**

**- Se retrouver ensemble et assurer la dynamique de groupe**

? Météo et activité de cohésion

Commencer la journée du bon pied et faire groupe

**- Progression du conflit et recherche de solutions**

? Identification des « marches du conflit »

Connaître les étapes d'accroissement du conflit, mettre le cadre en pratique pour réfléchir à des éléments de résolution

**- Initiation à la médiation de conflit**

? Mise en pratique : écoute active

S'exercer à cet outil essentiel de la médiation

? (Re)découverte des principes de la médiation de conflits

Connaître les éléments de base et les étapes recommandées

? Simulation de médiation

S'exercer à la médiation à partir de situations fictives

**après-midi 14h-17h30**

**- Initiation à la médiation de conflit**

? Simulation de médiation

S'exercer à la médiation à partir de situations fictives

? La boîte à outils

Constituer sa boîte à outils de gestion de conflits

**- Clôture de la formation**