

Du Conflit à la Saine Confrontation - Développez vos Compétences Relationnelles

Les dernières études et statistiques¹ montrent que les modes de gestion des conflits qui recherchent l'apaisement et favorisent la collaboration des parties assurent le plus souvent l'efficacité des décisions dans le temps, dès lors qu'il s'agit de solutions mutuellement admises par les parties et non imposées par une autorité.

La médiation et le droit collaboratif sont deux exemples de processus de résolution de conflit où les parties cherchent à trouver une solution à leur litige dans le respect des intérêts de chacun. Une place importante est laissée aux personnes et à la gestion du relationnel, dans l'optique de trouver des solutions réciproquement satisfaisantes.

Dans ce contexte, être médiateur.trice ou avocat.e collaboratif n'est donc pas seulement une question de « savoir », mais également une question d' « être ».

Cette posture demande de nombreuses qualités humaines telles que, entre autres :

- > La capacité d'écoute active ;*
- > La capacité de maintenir pendant tout le processus une attention pleine et entière à la situation ;*
- > La suspension du jugement, par l'abstention de toute assertion, soit favorable, soit défavorable, pour ou contre ;*
- > La capacité de se remettre constamment en question, puisque chaque situation comporte ses particularités et qu'aucune réponse n'est adéquate dans toutes les circonstances ;*
- > La capacité à gérer l'interaction entre soi et les parties, en alternant une attention au contenu et, en parallèle, à la situation (position méta) ;*
- > La capacité à savoir faire face à des émotions intenses, à des situations conflictuelles et à de potentielles stratégies de manipulation, conscientes ou inconscientes.*

Ces qualités constituent pour les médiateurs.trices et avocats.tes des compétences supplémentaires à forte valeur ajoutée, tant dans leurs interactions clients qu'au sein de leurs entreprises.



¹ e.g. https://files.stample.co/stample-1547313660021-Enquete_Rapport_condense_28oct_def_f_01.pdf, [Médiation en matière civile \(PDF, 167 Ko\)](#), <https://www.village-justice.com/articles/mediation-elle-devient-incontournable,36123.html>

Afin de renforcer cette compétence et développer une expertise plus fine des qualités relationnelles en jeu, je propose des modules de formation sur des thématiques spécifiques au développement de la dynamique relationnelle.

Ces modules sont conçus pour des petits groupes de 2 à 6 personnes et durent chacun une demi-journée. L'accent est mis sur l'expérimentation qui permet de « sentir » la matière et de l'assimiler plus efficacement, dans un ratio d'env. 40% de contenu didactique et 60% de mises en situation. Vous trouverez la liste des modules et des détails y relatifs dans le tableau ci-dessous.

Si vous souhaitez plus d'information, une offre spécifique à votre contexte ou une présentation des modules en ligne ou en présentiel, n'hésitez pas à me contacter directement, par téléphone ou email.

Pierre BEZENÇON
Shift-Consulting.ch
1205 Genève

+41 (0)79 750 3149 | pb@shift-consulting.ch
<https://greencoaching.ch/formations>

Modules de formation à la dynamique relationnelle

- > 3 modules sont disponibles, chacun comprenant 2 ateliers de 4h chacun ;
- > Le premier module comprend en plus 1 test psychométrique (test & bilan individuel en ligne), prérequis au suivi de l'ensemble des ateliers ;
- > Le dernier module comprend en plus l'évaluation Thomas-Kilmann Instrument (évaluation en ligne, partage du résultat lors de l'atelier), qui permet de déterminer quels styles de négociation nous employons ;
- > Chaque atelier est réalisé en présentiel, sur site ou au sein d'un lieu externe, selon vos préférences ;
- > Le nombre de participants.tes est de 2-6 personnes ;
- > Les prix sont affichés par personne, en francs suisses (CHF), hors taxe (TVA 7.7%).

| MODULE | ATELIER | CONTENU | OBJECTIF | DURÉE | PRIX |
|-------------------------------|-----------|---|--|--|-------|
| 1. CONNAISSANCE DE SOI | | | <p>La connaissance de soi est utile pour comprendre qui nous sommes, comment les autres nous voient, et la façon dont nous nous intégrons au monde.</p> <p>Bien se connaître, c'est découvrir ce qui motive, détermine et conditionne nos états d'esprits, nos choix, nos actions, nos modes de fonctionnement et les accueillir en conscience, pour ne pas les subir à notre insu !</p> | | |
| | I | > Qui suis-je ? Personnalité & motivations | <ul style="list-style-type: none"> – Identifier sa personnalité (énergie naturelle et adaptée) et ses motivations, avec l'aide du test psychométrique NOVA (https://www.profilnova.com) | Test NOVA en ligne, env. 45' & bilan en ligne ou présentiel, 90' | 350.- |
| | II | <ul style="list-style-type: none"> > Mon histoire personnelle > Mes valeurs et contre-valeurs | <ul style="list-style-type: none"> – Comprendre l'histoire qui vous porte, vous donne de l'énergie au quotidien et vous permet de développer votre confiance dans vos projets – Identifier et comprendre les valeurs qui vous poussent à agir, vous aident à prendre | 4h | 390.- |

| | | | | | |
|-------------------------|------------|---|--|----|-------|
| | | > Confiance en soi, estime de soi, affirmation de soi | <p>les bonnes décisions, guident vos actions et leur donnent du sens.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Comprendre ce qui distingue ces 3 notions et leurs interdépendances | | |
| | III | > Mes talents et mes forces > Image de soi et image perçue > Obstacles et ressources | <ul style="list-style-type: none"> – Savoir reconnaître ses talents, c'est savoir ouvrir les yeux sur ses points forts et regarder ce qui fonctionne bien – Mieux vous connaître, et en même temps comprendre l'image que vous renvoyez aux autres, pour élargir votre espace collaboratif – Lever les freins de l'inaction et vous donner l'énergie nécessaire pour agir efficacement et créativement. | 4h | 390.- |
| 2. COMMUNICATION | | | La communication permet de partager, séduire et convaincre. Dans toute interaction humaine, nous disons toujours quelque-chose même si nous ne disons rien ! | | |
| | I | > Les bases de la communication > Nos besoins > Les émotions | <ul style="list-style-type: none"> – Comprendre et maîtriser les bases de la communication, parce qu'on ne peut pas ne pas communiquer ! – À quoi prêter attention afin de nous sentir bien, individuellement et socialement, et progresser dans une direction positive – Comprendre les fonctions des émotions et la notion d' « intelligence émotionnelle » | 4h | 390.- |
| | II | > Les outils & modèles pour mieux communiquer > Quel type de communicateur.trice suis-je ? | <ul style="list-style-type: none"> – Comprendre et utiliser les modèles les plus efficaces pour mieux communiquer – Comprendre et utiliser le modèle DISC pour distinguer son style de communication et l'adapter en fonction du contexte | 4h | 390.- |

| | | | | | |
|------------------------------|-----------|--|---|--------------------------------------|-------|
| 3. GESTION DE CONFLIT | | | <p>Les conflits sont au cœur de nos vies et, par extension, des organisations et des sociétés dont nous faisons partie. Mal ou pas traités, ils ont le potentiel de miner les possibilités de coopération. Ils sont également une étape normale de croissance qui révèle souvent un besoin d'accomplissement. Abordés avec cœur et méthode, ils sont une opportunité d'évolution.</p> | | |
| | | Assessment TKI | <ul style="list-style-type: none"> - L'Assessment TKI doit être complété en amont du module 3 par chaque participant. Il est réalisé en ligne, le rapport est reçu par email et le résultat discuté lors de l'atelier II (cf. ci-dessous) | <i>Env. 15' (online, individuel)</i> | 45.- |
| | I | <ul style="list-style-type: none"> > L'Approche Systémique > La dynamique de groupe > La dynamique du conflit | <ul style="list-style-type: none"> - L'approche systémique nous permet de mieux comprendre l'interconnexion des systèmes qui nous entourent pour trouver de meilleures solutions et prendre de meilleures décisions. - Le groupe est vecteur à la fois de changement, d'innovation et de cohésion ; comprendre sa dynamique permet de saisir les enjeux relationnels à l'œuvre et affiner sa posture d'accompagnant. - Comprendre les étapes qui balisent l'escalade d'un conflit et la mécanique interne à cette escalade. La connaissance de ce mécanisme structurel est essentielle à la compréhension de tout conflit, quelque soit le contexte. | 4h | 390.- |
| | II | <ul style="list-style-type: none"> > Les outils de gestion de conflit > Du conflit à la saine confrontation | <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre les outils permettant d'identifier et gérer les modes de gestion des conflits de manière raisonnable, équitable et efficace, dans un souci collaboratif. | 4h | 390.- |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| | | <p>> Quel type de négociateur.trice suis-je ?</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Saisir l'opportunité offerte par le conflit pour se différencier et ainsi mobiliser de l'intelligence collective et de la créativité, dans un processus collaboratif. - Par l'utilisation de l'outil TKI (Thomas-Kilmann Instrument), comprendre quel type de négociateur.trice je suis « naturellement » et comment m'ajuster au contexte. | | |
|--|--|---|--|--|--|