

## PROGRAMME DE FORMATION

### THEMATIQUE : DEVELOPPER UNE RELATION POSITIVE AU TRAVAIL : La Gestion des Situations Conflictuelles

« C'est parce que je vois ce qui suscite mon émotion, que je suis moins dépendant d'elle... »

NIVEAU : Initial

TYPE D'ACTION : Action de formation

TARIFS : Voir le devis ci-joint ou la grille tarifaire (site internet, affiché dans nos locaux).

DELAI D'ACCEPTATION : Mise en place de votre formation, dès retour du devis signé et accord du financement.

DUREE : 2 journées de formation, soit 14 heures

LIEU :  Sur site **ou**  Dans nos locaux

PUBLIC : Public en relation avec du Public ou en Situations conflictuelles

ACCESSIBILITE HANDICAPE : Conditions d'accueil et d'accès au public en situation d'handicap.

EFFECTIF : De 2 à 10 personnes.

PRE-REQUIS : Aucun pré requis

INTERVENANTE : **Sophie CHALNOT** (Formatrice en Management, Gestion des Conflits & RPS, Psychologue du Travail)

### OBJECTIFS:

- Qu'ils puissent rentrer chez eux moins fatigués psychologiquement suite au stress lié à des situations conflictuelles,
- Qu'ils apprennent à mieux se connaître pour mieux réagir et gérer,
- Faire en sorte qu'ils soient en mesure de limiter l'impact du conflit (durée, intensité et énergie)...

### CONTENU DE LA FORMATION :

#### 1ère journée : La première partie de ce module a pour but de :

- Aider les participants à dédramatiser le conflit en comprenant son fonctionnement,
- Leur montrer qu'ils disposent de réponses adaptées, fiables, concrètes et cohérentes,
- Démontrer qu'ils agissent prestement dans un environnement où le temps qui s'écoule est générateur de tensions exacerbées,
- Les sensibiliser sur le fait que le conflit est un phénomène de société qui puise son origine au-delà de leurs missions professionnelles,
- Rassurer les participants sur le fait que des solutions existent et qu'elles sont à leur portée.

## SÉQUENCE N°1

### Introduction et présentation

- Débats échanges sur les différentes situations de conflits rencontrées par les participants,
- Présentation des enjeux de la formation,

#### Objectifs :

- Faire connaissance avec les participants et recueillir leurs attentes,
- Donner une vue d'ensemble du programme,
- Faire un « état des lieux » contexte, ambiance et état d'esprit des participants,
- Présenter les objectifs et les étapes principales de la journée,
- Libérer la parole :
  - Aborder le « conflit » sous l'angle du vécu,
  - Evacuer les éventuelles frustrations et les inquiétudes en sommeil chez les participants.

## SÉQUENCE N°2

### Comprendre les origines et le processus du conflit

- A quelles situations les participants sont-ils confrontés ?
- Le contexte professionnel (les sources de conflits dans l'exercice de sa mission),
- L'approche sociétale (Origine du conflit → Du conflit à la violence verbale ou physique),
- L'approche cognitive (Qu'est-ce qu'un conflit, quel est le problème ?) → Le reconnaître, le comprendre, le traiter...
- L'approche relationnelle Du problème au conflit (Analyse du processus de l'escalade),
- Pourquoi réagissons-nous si mal (Typologies de conflits → Autorité/ Reconnaissance/ Gains-Pertes / Frustration / Malentendu...)

#### Objectifs :

- Aider les participants à identifier le conflit pour mieux l'anticiper et le gérer,
- Permettre aux stagiaires de prendre de la hauteur face aux « situations conflictuelles » (dédramatiser et relativiser l'événement...),
- Préserver la relation « clients » y compris en situation dégradée,
- Comprendre pourquoi certaines personnes semblent plus agressives que d'autres,
- Comprendre que l'agressivité et la violence sont deux formes extrêmes de communication,
- Identifier ses réactions personnelles et automatiques face au conflit (Evitement, agressivité, ou manipulation...).

## SÉQUENCE N°3

### L'approche comportementale

- Identifier son profil comportemental grâce à l'approche DISC (Dominant, Influent, Stable ou Conforme),
- Identifier et comprendre le profil de son interlocuteur pour faciliter les interactions,

#### Objectifs :

- Comprendre les forces et les faiblesses de son profil afin d'ajuster le curseur (Sensibilité ou sensiblerie ?),
- Anticiper les situations à risque et augmenter sa résistance face aux attitudes ou réactions pouvant être considérées comme une agression,
- Permettre aux participants de gagner en assurance.

## SÉQUENCE N°4

### **Et l'autre dans tout ça ! - Les rouages de la communication interpersonnelle**

- Comment une communication de qualité peut-elle enrayer l'engrenage conflictuel ?
- Comment la maîtrise de la communication favorise-t-elle la sortie de crise ?
- Qu'est-ce que la communication non verbale et para-verbale ?
- Quels sont les pièges liés à notre communication (Faits – Sentiments – Opinions - Jugement de valeur - Inférences...),

#### **Objectifs :**

- Savoir tout dire tout en maîtrisant sa communication,
- Comprendre les motivations et les intérêts de l'autre et en parler sans agresser
- Identifier les jeux psychologiques,
- Appréhender les techniques d'influence pour agir plus efficace,

#### **2ème journée : La seconde partie de ce module a pour but de:**

- Tirer le meilleur parti de soi en acquérant les « connaissances essentielles » permettant de faire face aux situations conflictuelles,
- Savoir diffuser une information identique avec des interlocuteurs dont les intérêts sont parfois divergents,
- Gérer les situations conflictuelles en restant maître de soi et en gardant son intégrité professionnelle,
- Mettre en œuvre de nouveaux comportements : prendre des décisions appropriées, et agir à bon escient dans des conditions pouvant être perçues comme difficiles ou hostiles...

## SÉQUENCE N°1

### **Savoir mener une négociation conflictuelle**

- Mettre toutes les chances de son côté dès le démarrage
- Rendre la négociation plus constructive
- Conclure positivement

#### **Objectif**

- Faire rentrer la réalité dans la salle de formation,
- Se confronter au vécu
- Permettre aux participants de rejouer certaines situations tout en en gardant le contrôle

## SÉQUENCE N°2

### **Débriefing vidéo et / ou cas pratiques :**

- Analyse
- Apport pédagogique et élaboration de réponses comportementales adaptées,
- Travail en équipe pour :
  - L'élaboration de bonnes pratiques visant à anticiper le conflit,
  - La Modélisation de comportements adaptés aux besoins et aux situations identifiés,

### SÉQUENCE N°3

#### **Les modes de résolution de conflits:**

- Quels sont les meilleurs moyens de mettre un terme à une situation conflictuelle ?
- Comment sortir du conflit sans en garder un souvenir trop cuisant ?
- Comment limiter l'impact d'un événement conflictuel (durée et intensité) ?

#### **Objectif :**

- Appréhender les différents modes de résolutions de conflits (affrontement, résolution, compromis, évitement et conciliation)
- Savoir mener une négociation conflictuelle :
  - ✓ Mettre toutes les chances de son côté dès le démarrage,
  - ✓ Rendre la négociation plus constructive,
- Apprendre à passer le relais pour ne pas cristalliser les positions (réguler les tensions entre les interlocuteurs)
- Savoir sortir du conflit et conclure une relation avec une assurance du service rendu (Soigner sa posture professionnelle et commerciale)...
- Savoir comment procéder pour revenir au calme ?
  - ✓ Lever les blocages et sortir du conflit,
  - ✓ Construire et amener une solution acceptable pour les diverses parties,

### SÉQUENCE N°4

#### **Rester assertif dans la relation client**

- Qu'est-ce que l'assertivité, en quoi est-elle utile en situation de conflit ?
- Comment éviter l'escalade (Éviter certains mots et gestes inappropriés...) ?
- Gérer les conséquences d'une relation difficile : faire le deuil de la situation
- Comment développer son autorité et son charisme ?

#### **Objectif :**

- Maîtriser les techniques de l'affirmation de soi
  - Comprendre l'assertivité
  - Savoir la mettre en pratique au quotidien
- Prendre de la hauteur, pour sortir des attitudes inefficaces,
- Cultiver l'estime de soi et la confiance en soi,
- Appréhender de nouveaux rapports à l'autre.
- Apprendre à développer son assertivité pour optimiser sa relation client.

### LES METHODES PEDAGOGIQUES :

L'aller-retour « théorie pratique » est la modalité choisie

La pédagogie est basée sur une interaction permanente entre les participants et le formateur.

Le formateur met les participants le plus possible en activité, grâce à des S.R.P. (Situation à Résolution de Problème). C'est une pédagogie par l'action.

### LA SANCTION DU STAGE :

Délivrance d'une ATTESTATION DE STAGE et d'une fiche d'évaluation des connaissances acquises au cours de ce dernier.

## LES MODALITES D'EVALUATION ET DE SUIVI :

Évaluation de satisfaction « à chaud » : opinion des stagiaires et formalisation.

Évaluation pédagogique pour valider les compétences acquises, lors du stage : évaluations formatives - axes personnalisés d'amélioration.

## LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES :

### Sur site :

- ✓ Une salle de réunion adaptée à la réalisation D'études de cas.
- ✓ Un écran (pour visionner un diaporama)
- ✓ Un paper-board

### Dans nos locaux :

Nos locaux sont équipés de manière à assurer le bon déroulement de toute formation.