« Le Florentin » 1178, Route du Bord de Mer
06700 Saint-Laurent du Var
Tél : 04 92 12 97 52
contact@aefe-france.fr - www.aefe-france.fr

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 : Immeuble accessible aux personnes à mobilité réduite. Pour tout autre handicap nous consulter.

EFFECTIF : de 2 à 10 personnes.

PRE-REQUIS : Aucun pré requis

INTERVENANTS : Formateurs expérimentés en management et communication

OBJECTIFS:

- Qu'ils puissent rentrer chez eux moins fatigués psychologiquement suite au stress lié à des situations conflictuelles,
- Qu'ils apprennent à mieux se connaitre 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, Influant, 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 enrailler l'engrenage conflictuel ?
- ↘ Comment la maitrise 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 maitrisant 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 maitre 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 (Eviter 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.

LES MODALITES D'EVALUATION ET DE SUIVI :

Évaluation pédagogique en cours et en fin de formation : évaluations formatives pour valider les compétences acquises, lors du stage (questions posées par le formateur aux apprenants en cours de formation) - axes personnalisés d'amélioration – test de connaissances en fin de formation (évaluation sommative) et document adressé en fin de formation aux apprenants pour déterminer les retombées en entreprise.

Évaluation de satisfaction « à chaud » : elle permet à chaque stagiaire d'exprimer son opinion sur le déroulement du stage au travers de divers indicateurs de qualité.

Évaluation de satisfaction « à froid » : un mois après la formation, le stagiaire a la possibilité de formuler son ressenti sur la formation, son efficacité, son bien-fondé avec un regard plus objectif, riche d'un mois d'expérience nouvelle. L'analyse de ces retours nous permet d'améliorer sans cesse nos formations et de les adapter au plus proche du besoin de nos clients.
Sanction du stage : Délivrance d'un certificat de réalisation et d'une attestation de fin de stage

LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES :

Tous nos intervenants ont leur matériel pédagogique (ordinateur, vidéo projecteur) lorsqu'ils se déplacent.

Sur site :

- ✓ Une salle de réunion adaptée
- ✓ 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.
- ✓ Une machine à café ainsi que du thé sont gracieusement mis à la disposition de nos stagiaires.