

« DÉVELOPPER SON INTELLIGENCE RELATIONNELLE POUR MIEUX GÉRER LES CONFLITS »

Anticiper et éviter les conflits, plutôt que d'avoir à les gérer.

V1.2 du 9/01/2023

PUBLIC : Toute personne ayant à gérer des conflits et des tensions, en interne ou avec des clients : managers, responsables d'équipes, superviseurs, commerciaux, techniciens, personnels administratifs, etc.

PRÉREQUIS : Pas de prérequis.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- S'entraîner à pratiquer une méthode et des outils de communication interpersonnelle et de gestion de conflits, permettant d'éviter les tensions et de gérer efficacement les conflits ;
- Développer son intelligence relationnelle, afin d'optimiser sa communication en situation professionnelle et personnelle ;
- Créer des relations constructives pour éviter les malentendus, les tensions et les conflits ;
- Changer son "mode de fonctionnement" pour passer de sa logique à celle de son interlocuteur, afin d'améliorer la qualité de ses relations au quotidien.

OUTILS ET MÉTHODOLOGIE PÉDAGOGIQUE

- Point en amont de la formation avec restitution du besoin client.
- Point en fin de journée de formation, recueil des impressions, régulation sur les autres journées en fonction de l'évolution pédagogique.
- Évaluation à chaud en fin de formation, débriefing sur l'écart éventuel, formalisation d'une régulation sur les points soulevés.

MOYENS D'ENCADREMENT DE LA FORMATION

PROFORMA s'engage à adapter chaque formation aux besoins réels du stagiaire. L'animation est basée sur une pédagogie active, avec des exercices pratiques et personnalisés qui permet l'ancrage en temps réel. Cette animation s'appuie sur une alternance d'exposés théoriques et d'exercices pratiques. Vidéo-projection. Support de cours délivré à chaque participant. Travaux pratiques.

LIEU DE FORMATION : Intra-entreprise dans les locaux de l'entreprise, ou en hôtel, et en présentiel.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Inscription par l'entreprise, après sélection et validation des publics concernés.

Démarrage possible au minimum une semaine après la réception de la demande de formation, pour permettre la mise en place de nos processus, en conformité avec notre démarche qualité :

- **Pédagogique** : analyse de besoins des participants, définition des objectifs et de leur positionnement, élaboration du programme, et préparation des supports et dossiers pédagogiques avant formation ;
- **Administratif** : élaboration du devis, convention, prise en charge éventuelle du financement de la formation par votre OPCO (si prise en charge par un OPCO : vous devez en faire la demande à votre OPCO un mois avant le démarrage de la session).

PROGRAMME DE LA FORMATION

La formation s'articulera autour des points suivants :

Introduction :

L'objectif de cette première étape est double, il s'agit de créer une ambiance propice au déroulement de la session et de réaliser un premier exercice de communication.

- **Méthode** : Présentations croisées. Les stagiaires travaillent en binôme pour faire connaissance à partir d'une trame proposée par l'animateur. Chacun doit ensuite présenter son collègue devant le groupe.
- **Points de questionnement** :
 - Son profil personnel et son parcours professionnel à ce jour,
 - Sa situation, à ce jour, dans l'entreprise,
 - Une situation de conflit sur laquelle chacun souhaite travailler.

1. SAVOIR COMMUNIQUER : Développer son intelligence relationnelle.

- **Objectif** : Acquérir et pratiquer les concepts et les outils de base de l'intelligence relationnelle
- **Apports théoriques et concepts de base** :
 - **Les principes actifs et les outils de base** de la communication et de l'intelligence relationnelle : les représentations personnelles, les filtres à la communication
 - Comment chacun d'entre nous, et donc chaque client, se représente sa propre réalité et se construit son propre modèle du monde.
- **Méthode** : Exercices pratiques en alternance avec des apports théorique.

2. DIAGNOSTIQUER SES PRATIQUES ACTUELLES :

- **Objectif** : Permettre à chacun de prendre conscience ses propres pratiques relationnelles, en début de session. En effet, chacun arrive avec un vécu en matière de gestion des conflits
- **Méthode** : Autodiagnostic.
- **Remarque** : Une fois réalisé, le diagnostic est mis de côté puis repris en fin de session afin de faciliter la rédaction, par chacun, de son plan personnel de passage à l'action.

3. DÉVELOPPER SON INTELLIGENCE RELATIONNELLE :

- **Objectif** :
 - Mettre en pratique des outils simples pour améliorer sa communication et faciliter les échanges.
 - Créer des relations constructives et communiquer sur la même longueur d'ondes.
- **Éléments clefs de contenu** :
 - Créer un climat de confiance : la Synchronisation / Conduite ;
 - Le guide SCORE pour garder la maîtrise d'un entretien d'échange constructif : comment passer du problème à la solution ;
 - Comprendre pour s'adapter à son interlocuteur : les Méta-programmes
- **Méthode** : alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques.
 - Jeux de rôles et mises en situations,
 - Prises de conscience,
 - Exercices pratiques

4. **PRÉVENIR LES CONFLITS** : Les différentes formes et étapes de conflits.

- **Objectif** : Lister précisément les causes et les origines des conflits, puis d'identifier ses leviers d'action pour les anticiper, afin de dédramatiser la notion de conflit.
- **Méthode** : Présentation interactive des concepts à partir de l'expérience et de la réflexion des participants.
- **Éléments clefs de contenu** :
 - Le conflit : une rupture d'équilibre entre ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas.
 - Les sources de conflit au sein de l'entreprise : les connaître pour les prévenir.
 - Détecter les signaux faibles pour anticiper les situations de conflit.
- **Remarques** : cette séquence est l'occasion d'une réflexion sur les outils pratiques à déployer au sein de son entité.

5. **GÉRER LES CONFLITS** : Les méthodes et outils pratiques

- **Objectif** : Donner des clefs de gestion d'un conflit, lorsque nous sommes partie-prenante : attitude de compréhension et d'analyse.
- **Méthode** : Réalisation des apports méthodologiques à partir de mises en situation, autour des cas vécus par les participants.

L'un des stagiaires est dans son propre rôle, l'animateur est dans la posture du collaborateur. Le groupe observe la situation pour pouvoir faire le débriefing, sous le contrôle de l'animateur.

- **Éléments clefs de contenu** :
 - Un point clef, la maîtrise de soi et la **gestion de ses émotions**, pour ne pas répondre à l'agressivité par l'agressivité et éviter le "bras de fer".
 - Maîtriser son questionnement pour comprendre ce qui se passe.
 - Identifier la clef : escalade complémentaire ou symétrique ?
 - La communication en situation de conflit : les outils de la **P.N.L** et de l'**Approche systémique**,
 - Le guide "**S.C.O.R.E.**" pour sortir du problème et aller vers la recherche de solutions.
- **Remarques** : Cette séance sera illustrée par des exercices pratiques, en alternance avec les apports théoriques, afin d'impliquer les participants en tant qu'acteurs de leur propre formation.

6. **LE MANAGER-MÉDIATEUR** : Accompagner la gestion du conflit

- **Objectif** : S'entraîner à la pratique des concepts ci-dessus, pour permettre à chacun de jouer efficacement son rôle de médiateur dans le cas d'un conflit entre deux de ses collaborateurs ou, en second niveau, dans le cadre d'une tension "client-collaborateur".
- **Méthode** : mise en situation, selon les mêmes modalités que dans la séquence précédente.
- **Éléments clefs de contenu** :
 - Définir la spécificité du médiateur,
 - Intervenir en position de médiateur et jusqu'où intervenir dans la résolution du conflit,
 - Se doter de réflexes pour sortir positivement d'une situation conflictuelle, et en tirer les enseignements,
 - Partages d'expériences et analyse de situations concrètes.

Synthèse et conclusion de la formation :

- Synthèse personnelle : définir ses axes d'amélioration ;
- Évaluation de la formation à chaud et plan d'action individuel.

SUIVI ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS

- Document d'évaluation de satisfaction ;
- Autodiagnostic et évaluation des acquis lors de mises en situations ;
- Attestation de présence ;
- Certificat de fin de formation, individualisé.

DISPOSITIONS PRATIQUES

Effectif maximum de 10 participants par groupe.

ACCESSIBILITÉ



Nos intervenants savent adapter leurs méthodologies pédagogiques en fonction des différentes situations de handicap.

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de le préciser à l'inscription de vos stagiaires leur handicap. Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et leur permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions.

DATES : Dates sur demande, à définir ensemble.

DURÉE : de 2 à 4 journées de 7 heures (réparties en plusieurs modules), à définir après analyse de besoins selon les profils des participant(e)s, les enjeux et les objectifs attendus.

TARIFS : 1850 € H.T./ journée (7 heures)
(Hors frais de dossiers et de déplacement du formateur, facturés en sus – frais réels)

FORMULE : Sessions intra-entreprise, en présentiel ou distanciel, en groupes de 10 personnes maximum.

NOUS CONTACTER :

- Téléphone : 06 72 83 94 51
- Mail : contact@pro-forma.biz

TABLEAUX RÉCAPITULATIFS

1. TAUX DE SATISFACTION			
Année	Nbre de Groupes	Nbre de Stagiaires (Total de stagiaires)	SATISFACTION (Moyenne globale)
• 2020	3 groupes	42 stagiaires	9,7 /10
• 2021	7 groupes	98 stagiaires	9,6 /10
• 2022	5 groupes	35 stagiaires	9.8 /10
• 2023			

2. TAUX D'ASSIDUITÉ			
Année	Nbre de Groupes	Nbre de Stagiaires (Total de stagiaires)	ASSIDUITÉ (Moyenne globale)
• 2020	3 groupes	42 stagiaires	100 %
• 2021	7 groupes	98 stagiaires	100 %
• 2022	5 groupes	75 stagiaires	100%
• 2023			

3. TAUX DE RÉUSSITE			
Année	Nbre de Groupes	Nbre de Stagiaires (Total de stagiaires)	RÉUSSITE (Moyenne globale)
• 2020	3 groupes	42 stagiaires	100 %
• 2021	5 groupes	98 stagiaires	100 %
• 2022	5 groupes	75 stagiaires	100 %
• 2023			