

Formation 7. Gérer les relations sous tension – 1 à 2 jour(s) – 8 personnes

Identifier les phases et typologies de relations conflictuelles – Comprendre et gérer les émotions – Adopter les bonnes pratiques – Créer le climat de confiance – Prendre de la distance – Appréhender les solutions

Programme

I. Les enjeux de la relation avec ses clients internes et externes

- Pour moi
- Pour mon client (différencier clients externe et interne)
- Pour l'équipe : je suis garant du maintien d'une ambiance de travail sereine
- Pour l'entreprise : je suis contributeur

II. Le rôle des émotions dans la relation sous tension

- Que sont les émotions? Leurs mécanismes?
- Comment les reconnaître?
- Quelles conséquences peuvent-elles avoir sur moi et mon entourage?
- Comment puis-je y faire face? Listons les pratiques du groupe
- Quelles sont les postures, les images qui se dégagent d'une émotion non maîtrisée?
- Comment canaliser mon stress pour le transformer en énergie positive?
- Comment se mettre au service de la relation et des échanges avec mon interlocuteur?
- Comment évaluer l'impact d'une relation positivée par la maîtrise des émotions?

III. Quels sont les mécanismes des situations sous tension?

- Comprendre ce qu'est une agression, un conflit (origines, typologies, mécanismes)
- Repérer les étapes du conflit pour les appréhender puis les maîtriser
- Comprendre les mécanismes de la contestation ou de l'opposition négative
- Décrypter le langage et les signaux : retour sur la communication verbale – non verbale
- Analyser le fonctionnement de l'autre en situation de conflit
- Appréhender les situations difficiles pour les maîtriser
- Analyser le degré de mécontentement

IV. Les solutions aux relations sous tension

- La communication non-violente
- La posture bienveillante et positive (verbale, non verbale, écoute active)
- Gérer la difficulté en priorité avant le fond
- Prendre du recul par rapport à la demande / aptitudes à la distanciation
- Rester objectif / ne pas prendre pour soi / relativiser
- Les différentes étapes de l'analyse
- Se mettre au niveau de l'interlocuteur / rassurer
- Rester vigilant

V. Mettre en place une relation gagnant – gagnant

- Comment utiliser cette relation
- Recherche de l'accord mutuel
- Traduire le négatif en positif
- Entretenir un état d'esprit positif
- S'appuyer sur son expérience
- S'affirmer en valorisant l'équipe / l'entreprise dans la relation avec l'interlocuteur
- Vérifier la compréhension de l'autre / l'acceptation de la solution choisie

VI. Synthèse et Conclusion

Méthodes de travail

Exercices basés sur des situations récurrentes, du quotidien, vécues par les participants (tour de table de préparation en amont).

- Partage d'expériences : individuel
- Mises en situation pratiques : cas difficile au sein d'une équipe, rébellion vs N+1. Quels comportements? En groupe, avec présentation.
- Exercices audiovisuels pour travailler sur l'image de soi que nous renvoyons en situation conflictuelle
- Test d'assertivité destiné à identifier le profil des participants en situation conflictuelle. Individuel. Présentation au groupe d'une minute.
- Exercice sur les phrases négatives à tourner en positives. En groupe. Trouver les tournures positives.

Rédaction avec chaque participant d'un plan d'action à plusieurs étapes, avec objectifs de progression