

## Programme de formation

# • RELATIONS SOUS TENSION •

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier les phases et typologie de relations conflictuelles
- Comprendre l'importance des émotions dans ces situations et la manière de les gérer
- Adopter les bonnes pratiques pour maintenir le climat de confiance avec son interlocuteur
- Être capable de prendre de la distance face à l'agressivité et d'adapter sa posture en fonction de l'interlocuteur
- Appréhender les solutions possibles pour faire face à ces situations

### ORGANISATION

**Durée** : 2 journées

**Lieu** : Sur site

**Public** : Tout public (Groupe de 6 à 8 personnes dans l'idéal)

**Pré-requis** : Aucun

### CONTENU PÉDAGOGIQUE

#### I) Le rôle des émotions dans la situation sous tensions

- ✓ Identifier ce qu'est une émotion et ses mécanismes
- ✓ Reconnaître les émotions, leurs conséquences sur soi et ce qu'elles engendrent sur l'autre dans des relations tendues. Apprendre à y faire face et les maîtriser pour ne pas réagir de manière impulsive
- ✓ La perception de mon image par moi-même, par les autres
- ✓ Visualiser les postures, les images qui se dégagent d'une émotion non maîtrisée
- ✓ Canaliser son stress pour le transformer en énergie au service des échanges avec mon interlocuteur
- ✓ Evaluer l'impact et les conséquences positives d'une maîtrise de ses émotions

#### II) Comprendre les mécanismes des situations sous tensions et de conflits

- ✓ Comprendre ce qu'est une agression, un conflit (origines, mécanisme et typologie)
- ✓ Repérer les étapes d'un conflit
- ✓ Comprendre les mécanismes de la contestation ou de l'opposition négative
- ✓ Lister et analyser les situations difficiles en face à face et au téléphone
- ✓ Analyser le degré de mécontentement

#### III) Les solutions aux relations sous tensions

- ✓ La notion de communication non-violente
- ✓ Développer une posture bienveillante et positive (verbale, non verbale, écoute active)
- ✓ Gérer la situation délicate en priorité avant de répondre sur le fond
- ✓ Être capable d'accueillir la demande : prendre du recul et développer une attitude de distanciation
- ✓ Comprendre que ce n'est pas une attaque personnelle : Savoir rester objectif – Relativiser la situation – Être positif face à la situation
- ✓ Analyser les mots, les réclamations, les difficultés de votre interlocuteur pour les intégrer dans votre recherche de solutions

## Programme de formation

# • RELATIONS SOUS TENSION •

- ✓ Les phrases barbelées à éviter – Les mots qui rassurent, qui apaisent
- ✓ Se mettre au niveau de votre interlocuteur en évitant les formules stéréotypées
- ✓ Rester vigilant face à la pression et la complexité de la demande

### IV) Mettre en place une relation gagnant-gagnant

- ✓ Utiliser la relation "gagnant/gagnant" (au sens général)
- ✓ Avoir comme objectif la recherche d'un accord mutuel
- ✓ Traduire les éléments négatifs en arguments positifs
- ✓ Rétablir un état d'esprit positif dans la relation et dans l'esprit de votre interlocuteur
- ✓ Savoir résoudre les conflits avec l'appui de son expérience, de son vécu
- ✓ Savoir s'affirmer en valorisant l'image de l'entreprise et la relation client
- ✓ Vérifier la compréhension et/ou l'acceptation de votre interlocuteur pour la solution choisie

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation concrète, **pratique et interactive** – Tous les exercices seront des situations quotidiennes vécues par les participants. Equilibre des techniques pédagogiques et des outils. Parmi ces outils (liste non exhaustive) :

- ✓ Analyse de pratiques, partage d'expérience, mises en situations planifiées et improvisées (d'entrée en matière, de points chauds, de conclusion positive etc.)
- ✓ Test miroir pour que chaque participant prenne conscience de l'image qu'il peut dégager en situation conflictuelle (métaphore animale)
- ✓ Analyse de vidéos mettant en œuvre des relations tendues : Points forts et changements à adopter
- ✓ Test assertivité pour identifier le profil des participants en situation conflictuelle
- ✓ Exercice écrit sur les phrases barbelées à transformer en phrases positives



Les plus de la formation :

- A l'issue de la session, un plan d'action et des objectifs de progrès sont formulés pour et par chaque participant
- Des cas concrets rencontrés par les stagiaires seront utilisés pour les mises en situation

## EVALUATION DES ACQUIS FORMATION

- ✓ Analyse d'une vidéo conflictuelle : les 7 erreurs
- ✓ Evaluation à l'appui de jeux de rôles
- ✓ Evaluation de la méthodologie par « Méli-mémo »
- ✓ Evaluation sommative sous format quizz