



GAGNER PAR L'HARMONIE DES HOMMES ET DES STRATÉGIES

## Programme de formation

### Savoir désamorcer les contextes conflictuels et rétablir la confiance relationnelle

*Vous êtes confrontés dans ou entre vos équipes à des contextes d'altercations et de frictions, parfois organisationnels, souvent relationnels. Cela peut prendre la forme d'un simple désaccord, mais c'est plus souvent l'apparition de tensions, qui deviennent vite opposition. Souvent dû à des malentendus, mais aussi à des guerres de pouvoir, d'ego, de reconnaissance... Bref, le monde de l'entreprise est loin de la petite balade dominicale. Se mettent en scène, des jeux politiques, hiérarchiques, où se trament des compétitions, qui prennent toute l'énergie interne qui devrait être plutôt dépensée vers les concurrents externes. En qualité de manager ou de dirigeant, leur prévention et leur désamorçage doivent faire partie de vos attributions.*

*Notre formation à la prévention et au désamorçage des conflits, vous permettra, par son apport d'outils concrets de remplir votre rôle : sensibilité aux contextes humains, et organisationnels qui risquent d'engendrer des conflits (manques de règles et de cadre, déséquilibre et inégalité du respect du cadre etc...), compréhension des mécanismes du conflit, identification des comportements à adopter face aux fausses analyses, aux généralisations, aux fausses relations de cause à effet, qui font naître de l'agressivité... Vous serez capable d'éviter que le conflit naisse mais aussi vous saurez faire émerger rapidement des solutions adaptées lorsqu'un conflit apparaîtra et ainsi éviter que la situation ne s'envenime.*

*Cette formation permet à toute personne qui souhaite prévenir et sortir des conflits et des tensions dans le travail, de savoir s'orienter et agir rapidement et efficacement dans la résolution des conflits interpersonnels ou entre équipes.*

#### **Objectifs :**

- Anticiper, identifier et gérer les contextes relationnelles et organisationnels créant ou pouvant potentiellement créer des situations de conflits.
- Désamorcer les conflits.
- Prévenir les difficultés relationnelles au sein de l'équipe.
- Savoir se positionner en tant que médiateur, n'entrant jamais dans un rôle de juge qui prendrait « position » pour l'un ou l'autre des partis.
- Garder sa neutralité tout en étant juste, et cadré.
- Devenir un manager médiateur.

**Durée :** 3 jours, 21 heures.

**Constitution (groupe) :** 4 personnes au minimum / 12 personnes au maximum.

**Prérequis :** Francophone.

**Public :** Être en situation de management d'équipe (au moins une personne) ou de projet (pas de lien hiérarchique mais un objectif de résultat).

**Lieu de la formation :** A définir.

**Délai d'accès :** 3 à 4 semaines.

**Accessibilité :** Condition d'accès des publics en situation de handicap, nous consulter.

**Tarif :** Nos formations se déroulent en intra-entreprise. Nous vous ferons une proposition tarifaire après avoir recueilli vos besoins et en avoir précisé avec vous les objectifs internes.

**Modalités d'évaluation :** Contrôle et validation des acquis par le formateur, remise d'une attestation.

## Méthodes mobilisées

- Formation en présentiel
- Outils et techniques issus des travaux de recherche et de synthèse de Congruences (Franck Martin) :
  - ✓ Programmation Neuro Linguistique
  - ✓ Clean language (David Grove)
  - ✓ Langage hypnotique (Milton Erickson)
  - ✓ Université de Palo Alto (Carl Rodgers, Virginia Satir, Paul Watzlawick, Joan Chomsky, Gregory Bateson, Walter Ross Ashby (cybernétique, systémique), Albert Bandura (feedback de Bandura, courbe de Bandura)
  - ✓ Les pensées compulsives
- Exercices de communication et de développement personnel en groupe (démonstration) puis en sous-groupes (mise en pratique)
- Retour d'expériences par des séances de feedback après chaque exercice de sous-groupes.
- Chaque stagiaire se voit remettre un cahier de formation, (disponible sur demande en version numérique). Qui contient les outils et concepts étudiés ainsi que les exercices de mise en pratique.

## Programme sur 3 jours

*Un feedback oral sera réalisé à l'issue de chaque journée de formation. Un point de régulation avec le commanditaire sera réalisé en fin de formation – dans le respect de la confidentialité.*

### Jour 1

- Introduction : Règles de fonctionnement, cadre temps de la formation, présentation générale de la pédagogie.
- Présentations individuelles des stagiaires en sous-groupes de 2 personnes :
  - ✓ Explication du process de présentation, introduisant au-delà de la présentation individuelle des stagiaires, les principaux concepts à venir.
  - ✓ Retour en plénière et tour de piste des stagiaires (qui je suis, quels sont mes objectifs personnels et professionnels pour cette formation)
  - ✓ Création d'un contexte de confiance permettant aux stagiaires de s'ouvrir aux autres, en toute confiance, sur des contextes d'intimité professionnelle.
- Changement de représentation du conflit : crise ??? ou opportunité de croissance et de progrès.
- La pensée qui fait la différence (« ce n'est pas la réalité qui nous limite mais l'idée que nous nous nous en faisons » / Carl Rodgers.).
- Les 2 différents contextes de démarrage d'un conflit, vue de la lorgnette du manager :
  - ✓ J'ai manqué d'attention
  - ✓ Je n'ai pas été assez présent
  - ✓ Mais quelle que soit la cause, je l'ai laissé s'envenimer.
- Apprendre à prévenir :
  - ✓ Les « AGORA ».
  - ✓ Apprendre à repérer les signaux faibles.
  - ✓ Saisir les opportunités, avec appétence, plutôt que fuir les contextes avec peur.
  - ✓ Les 2 différentes causes de démarrage d'un conflit, vue de la lorgnette du manager :
  - ✓ Pas de cadre
  - ✓ Irrespect du cadre
  - ✓ Non recadrage de l'irrespect du cadre
  - ✓ Abus d'interprétations des protagonistes (mauvaise analyse, présupposés, fausses relations de cause à effet, lecture de pensée, généralisations, omissions etc... (D.O.G / G.O.D), a priori, jugements, manques de connaissance...

## Jour 2

- La notion de point de vue : comment nos opinions se construisent.
- Communauté biologique et neurologique : la base même du rapport de différence entre deux êtres.
- Les 4 cas qui peuvent mener de l'incompréhension au conflit :
  - ✓ Je ne connais pas ou mal l'autre
  - ✓ Je pense que l'autre est comme moi
  - ✓ Je pense que l'autre est comme tout le monde
  - ✓ L'autre est tellement différent de moi que je le raye de mon monde.
- Le process de gestion et de désamorçage de crise et de conflit :
  - ✓ Écouter séparément : apprendre à écouter et à lire entre les mots et les lignes.
  - ✓ Savoir faire la différence entre « factuel » et « interprétation ».
  - ✓ Se voir à trois : la gestion de l'entretien de confrontation des visions (rappel du cadre, acceptation inconditionnelle des points de vue, légitimité de tous points de vue, sans prendre parti)
  - ✓ Apprendre à repérer les « vrais » niveaux de problème, pratiquer la maïeutique de Socrate. Savoir poser les questions d'introspection.
  - ✓ S'accorder, synchroniser, au-delà de la synchronisation physiologique (prendre, adopter le point de vue de l'autre : les 4 position de perception).
- De « P.I.D.C à C.D.P.I » : le process aller et retour du désamorçage des conflits, jusqu'à sa résolution :
  - ✓ Quel est le problème réel ?
  - ✓ Où se situent la ou les Incompréhensions ?
  - ✓ Comment se manifestent le ou les désaccords ?
  - ✓ Quel est le nom « du film », sur quoi porte le conflit ?
- Puis... à partir du conflit,
  - ✓ Quels désaccords ?
  - ✓ Quelles incompréhensions ?
  - ✓ Quels étaient les réels niveaux de problèmes ?
  - ✓ Technique ?
  - ✓ Économiques ?
  - ✓ De personne ou de relation ?
  - ✓ De gestion des émotions ?
  - ✓ De culture et de carte du monde ?
  - ✓ Simplement de compréhension ?
- Apprentissage d'exploration puis dédramatisation.
- Retour sur le vrai niveau du problème à résoudre.

## Jour 3

- Les 5 étapes de la recréation de la relation :
  - ✓ Chacun raconte, on écoute, on reçoit.
  - ✓ On liste les contextes et les points sensibles.
  - ✓ On approfondit les points sensibles et on rentre dans les détails (on supprime les « GOD / DOG »).
  - ✓ Le manager joue « Sherlock Holmes », questionne et développe.
  - ✓ Chacun entre dans le monde de l'autre (positions de perception).
  - ✓ Enfin, chacun entend et comprend l'autre : ils s'écoutent.
- PSS® (Process Setting Strategy ») méthode de résolution de problèmes : le manager « médiateur »
  - ✓ Que veut on ensemble ?
  - ✓ Importance de l'atteinte de cet objectif commun :
    - Qu'allons-nous y gagner individuellement et collectivement ?
    - En quoi est-ce important pour nous, pour notre entreprise, pour nos clients ?
  - ✓ Critères de mesure de la réussite :
    - A quoi allons-nous savoir que nous aurons atteint notre objectif commun ?
    - A quoi allons-nous savoir que nous sommes en train d'y arriver ?
    - Quels obstacles rencontrons-nous ou pouvons-nous rencontrer ?
    - Que risquons nous de perdre, individuellement ou collectivement et atteignant notre objectif ?
    - Sommes-nous prêts à cela ? Jusqu'où sommes-nous prêts à aller ? Le jeu en vaut-il la chandelle ?
  - ✓ De quelles ressources ou solutions disposons nous déjà pour atteindre notre objectif commun ?
  - ✓ Par quoi commence-t-on : Planning / distribution des rôles.
- Apprendre à manager les objectifs d'après négociation.

## Conditions générales de vente

- Pour le bon déroulement des formations l'entreprise cliente doit s'assurer que le lieu d'accueil des stagiaires respecte les exigences légales d'accueil du public en formation, les stagiaires étant sous la responsabilité de l'entreprise cliente.
- Concernant les formations inter-entreprises, si la formation se déroule dans un lieu de séminaire, Congruences s'assurera de la conformité des locaux.
- L'entreprise cliente est chargée de prévoir les équipements suivants dans la salle de formation : paperboard, installation des chaises et tables en rond en nombre suffisant fonction du nombre de participants.
- Un support pédagogique sera remis en main propre à chaque participant par le formateur, dès le début de la formation.
  
- Facturation :
  - ✓ Frais de déplacement en sus, facturés au réel.
  - ✓ Facturation de 20 % d'acompte à la commande.
  - ✓ Règlement à réception de facture par virement.
  
- En cas d'annulation :
  - ✓ Toute journée planifiée et annulée moins d'une semaine à l'avance est facturée à hauteur de 50%.
  - ✓ Toute journée planifiée et annulée moins de trois jours à l'avance est facturée à 100%.
  
- Possibilité de prise en compte de cette action de formation dans le cadre de la formation professionnelle avec établissement d'une convention de formation. Merci de nous spécifier vos intentions au plus vite afin de monter un dossier complet en bonne et due forme.

### Organisme de formation CONGRUENCES

- SIRET : 381 911 163 00040
- APE 7022Z
- NAP : 741G
- URSSAF : 691 420 00000 140 5182
- N° d'identification intracommunautaire : FR56 381 911 163 00016
- N° identifiant TVA : FR56 381 911 163
- N° Formateur : 826 903 650 69
- N° OPCO ATLAS-Fafiec : 36863-03
- N° DATADOCK 016162
- Certification QUALIOP1 en cours

# CV du formateur Franck MARTIN

- Formateur, professeur en université, coach & conférencier.
- Diplômé des écoles de commerce Denis Huisman (EMP Paris.)
- Expertise en relation de confiance dans les équipes (Influence université de Palo Alto USA, Californie Santa Cruz)
- Professeur de communication et de management à l'Université Lyon I, master management de la qualité
- Directeur fondateur de Congruences (1991) (entreprise innovante Label NOVACITE 21 décembre 2001).
- Préparateur mental auprès des sportifs de haut niveau et d'équipes (tennis, football, basket, automobile...)
- Coaching de directeurs d'entreprise privés et publics et d'hommes politiques.
- Président du comité de labellisation « NOVACITÉ », CEEI entreprises innovantes du conseil régional RA et de la CCIL. (2010 à 2015)
- Conférencier, pour TEDx, CCI, écoles de commerce, Universités, clubs d'entreprises (CJD, CGPME, CPA etc ...) et de nombreuses entreprises dans le cadre de leurs conventions annuelles.
- Intervenant dans les médias (France 2, BFM tv, M6, TF1, France 3, TLM, RMC, Europe 1, RTL, Sud Radio, RCF, Radio Notre Dame, etc. ...).
- Auteur de
  - ✓ « **Managez humain, c'est rentable** », aux éditions De Boeck.
  - ✓ « **Le pouvoir des gentils : les règles d'Or de la relation de confiance** », aux éditions Eyrolles (traduit en plusieurs langues)
  - ✓ « **Optimistes** », les règles d'Or pour voir la vie en rose » aux éditions Eyrolles (traduit en plusieurs langues)
  - ✓ « **Les super-pouvoirs de l'innocence** » aux éditions Eyrolles.
  - ✓ « **Gentil mais pas con !** », aux éditions De Boeck.
  - ✓ « **La contagion du bonheur** », aux éditions Eyrolles.

