

## PROGRAMME DE FORMATION

# Traiter efficacement les désaccords



### Contexte

*Pour chaque individu, il est important d'avoir et d'entretenir des relations harmonieuses. Pourtant il arrive de temps à autre d'être en contradiction ou en mésentente avec eux. Et parfois, le conflit est inévitable, ce qui bloque nos relations. On confond souvent conflit et désaccord. Or il existe une différence majeure : le désaccord est une différence de point de vue, ou d'idées, et le conflit, quant à lui, découle d'un désaccord non résolu qui touche notre affect. Alors comment traiter les désaccords pour prévenir le conflit ? C'est ce que vous allez découvrir dans cette formation distancielle grâce à des approches relationnelles fondamentales.*

### Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire est capable de :

- **Limiter la frustration liée aux désaccords**
- **Préserver des relations saines et durables malgré les désaccords**

### Pour qui

Tout collaborateur, managers, dirigeants, agents, toutes personnes souhaitant s'adapter traiter plus facilement les désaccords et prévenir les conflits.

### Prérequis

Aucun

### Durée

3h00 en distancielle

### Nombre de participants

2 à 8 personnes

### Avant la formation

Il sera proposé au bénéficiaire de :

- Communiquer autour du contexte professionnel actuel avec le formateur
- Visualiser le tuto de prise en main des outils digitaux utilisés pour la formation
- Solliciter les futurs participants pour identifier les attentes
- Positionner les futurs participants à l'aide d'un autodiagnostic préalable sur :
  - **Une évaluation digitale sur la capacité relationnelle**

### Programme de formation

**PARTIE 1 :** (Durée de 1h00)

⇒ **Phase introductive**

- Présentation : « Icebraker »
- Recueil des attentes

⇒ **Distinguer désaccord et conflit**

- Identifier les différents types désaccords
  - Les principales perceptions d'un désaccord
  - L'escalade vers le conflit
-  Atelier de réflexion : « Les origines des attitudes défensives »

## **PARTIE 2 :** (Durée de 1h00)

### ⇒ **Développer son intelligence relationnelle**

- S'ouvrir à la différence de point de vue
- Savoir prendre en compte le contexte de la conversation
- Savoir faire preuve d'empathie

 Atelier ludopédagogique : « Le cadre de référence »

### ⇒ **Passer outre les désaccords et préserver la relation**

- Se concentrer la relation en limitant l'impact de nos croyances
- Mettre en veille son égo
- Considérer les désaccords comme un apprentissage

 Atelier de réflexion : « La conscience de soi et des autres à travers nos croyances limitantes »

## **PARTIE 3 :** (Durée de 1h00)

### ⇒ **S'entraîner pour adopter les bons réflexes**

- Simulation n°1 : Débattre d'un sujet en exprimant son point de vue avec force et conviction
- Simulation n°2 : Provoquer une tentative de réconciliation à la suite d'un désaccord d'idée

 Atelier de mise en situation : « Simulations sous forme de jeux de rôles entre 2 participants, basées sur des scénarii pré-établis »

### ⇒ **Phase de conclusion**

- Synthèse des apports et points sur les actions à mettre en œuvre
- Evaluation des acquis de formation via Google Forms
- Evaluation de satisfaction « à chaud »

## Méthodes utilisées et techniques d'animation

- Utilisation d'un outil de visioconférence : Zoom ou Teams ou Google Meet
- Alternance d'exposés théoriques et d'échanges interactifs
- Ateliers de réflexion en sous-groupe et de mise en situation
- Apports de techniques pédagogiques et mnémotechniques déposées à l'INPI
- Test individuel
- Visionnage de séquences vidéo
- Quiz via smartphone « Kahoot ! »

## Matériels nécessaires

Un ordinateur avec une connexion internet, une sortie audio, un micro (ou micro-casque), une webcam.

Un smartphone avec une connexion internet 3G minimum

## Modalités de suivi et d'évaluation

### **Pendant la formation :**

- Les participants émargent une feuille de présence interactive au démarrage
- Les évaluations des acquis sont effectuées pendant et en fin de formation sous forme de Quiz, QCM via Google Forms, exercices de mise en pratique, étude de cas
- Un questionnaire de satisfaction à chaud est complété par chaque participant en fin de stage via Google Forms
- Une attestation d'acquisition est envoyée par email à chaque participant dans un délai de 24h

### **Après la formation :**

- Une évaluation de satisfaction « à froid » est proposée 4 semaines après la réalisation de la formation.
- Le service triple garantie « Impulsion Réussite » est automatique activé pour une durée de 30 jours, à partir du dernier jour de formation. Elle se décline en trois étapes :
  - Garantie acquisition des contenus de formation
  - Garantie satisfaction de l'animation, de la pédagogie et des supports fournis
  - Garantie action de la mise en œuvre opérationnelle
- Un suivi des plans d'actions mis en œuvre est réalisé par messagerie instantanée (What's App), pour traiter des difficultés de mise en œuvre rencontrées pendant 8 semaines.

## Modalités pratiques

### **Formation intra-entreprise**

- Lieu de formation : distanciel (dans les locaux de l'entreprise ou à domicile)
- Horaires de formation : soit 9h00-12h00, soit 13h30-16h30 (possibilité d'adapter les créneaux horaires)
- Tarif : 990 € HT (2 à 4 personnes) - 1390 € HT (5 à 8 personnes) pour les 3h de formation (*exonéré de TVA en vertu de l'article 261 du CGI*)
- Délais d'accès à la formation : A définir avec le bénéficiaire (*1 mois minimum si prise en charge de l'OPCO*) : validation des dates, inscription des participants et définition des objectifs si besoin

### **Formation inter-entreprise**

- Lieu de formation : distanciel
- Horaires de formation : soit 9h00-12h00, soit 13h30-16h30 (possibilité d'adapter les créneaux horaires)
- Tarif : 350 € HT pour les 3h de formation (*exonéré de TVA en vertu de l'article 261 du CGI*)
- Délais d'accès à la formation : inscription des participants jusqu'à 7 jours ouvrables avant la date de démarrage, ouverture de la formation à partir de 2 participants minimum
- Dates : Nous contacter

Les modalités détaillées sont disponibles en consultation sur [www.boero-conseil-rh.com](http://www.boero-conseil-rh.com).

## Modalités d'accès

Après inscription, chaque participant reçoit un livret d'accueil 1 semaine avant le démarrage, comprenant toutes les informations relatives à l'organisation et le guide d'utilisation complet du logiciel utilisé (principalement Zoom®, Teams® ou GoogleMeet®). Les liens de connexion définitifs sont envoyés 24h avant la première session.

## Accessibilité aux personnes en situation d'handicap

Les conditions d'accès aux formations à distance sont adaptées individuellement. Le logiciel Teams de Microsoft®, dispose d'une option sous-titres et d'aides audio visuels. Les personnes concernées sont invitées à nous contacter en amont afin d'adapter au mieux les conditions de la prestation.

## Qualité du formateur

### Cyril Boero

- ⇒ Expérience significative de 17 ans :
  - Encadrant dans le domaine de la GSB
  - Management des unités commerciales
  - Formation de manager et développement de carrière
  - Recrutement de cadre intermédiaire
- ⇒ Depuis 2018 : Consultant - Formateur et dirigeant de cabinet de formation Spécialisé en management opérationnel, communication et performance commerciale
  - Accompagnement individuel et collectif
  - Gagner en efficacité professionnel
  - Perfectionnement des pratiques managériales au sein des entreprises
  - Développement des performances commerciales (vente et négociation)
  - Amélioration de la communication interpersonnelle et des relations humaines au travail

## Contact

Cyril Boero

Consultant - formateur

Dirigeant du cabinet BOERO CONSEIL RH, affilié au groupe IMPULSION CONSULTING

Tel : 06.61.47.69.87

E-mail : [cyril.boero@impulsionconsulting.com](mailto:cyril.boero@impulsionconsulting.com)



REPUBLICQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :

**ACTIONS DE FORMATION**

*Les documents réglementaires (règlement intérieur de formation et CGV) sont envoyés lors de l'établissement du devis avec le bénéficiaire, et sont disponibles en consultation sur [www.boero-conseil-rh.com](http://www.boero-conseil-rh.com).*

*Programme mis à jour le : 1<sup>er</sup> avril 2022*