

**Formation en présentiel.**

### **PUBLIC CONCERNÉ PAR LA FORMATION**

Toute personne de l'entreprise, collaborateur ou responsable.

### **PRÉREQUIS**

Aucun.

### **COMPÉTENCES VISÉES**

Réduire l'énergie dépensée à régler les conflits et la mettre au profit de plus grands projets.  
Développer une meilleure qualité relationnelle en interne.  
Expérimenter le processus de médiation.  
Coconstruire une charte relationnelle en équipe.  
Expérimenter la charte.  
Trouver des conditions de respect et de pérennité de cette charte.

### **MOYENS TECHNIQUES D'ENCADREMENT**

Un approfondissement affiné de chaque item d'après la synthèse des réponses à un questionnaire transmis en amont de l'action.

### **MOYENS PÉDAGOGIQUES**

Un support de formation et des annexes (pour les cas pratiques).

### **DURÉE DE L'ACTION**

14 heures réparties sur 2 journées ou 21 heures avec ajout d'une 3<sup>e</sup> journée à 6 mois pour ajustements si besoin.

### **POINTS ET THÈMES ABORDÉS**

Avant le début de l'action, un questionnaire préalable sera proposé à chaque participant. Des exemples de questions pour le sujet en question :

- Quels sont les 3 mots que m'évoque : « communiquer de manière respectueuse » ?
- Qu'est-ce qui m'aide à « communiquer de manière respectueuse » ?
- Qu'est-ce qui me freine, m'empêche de « communiquer de manière respectueuse » ?
- Qu'est-ce que j'aimerais explorer, approfondir pour « communiquer de manière respectueuse » ?

## PROGRAMME

### 1<sup>er</sup> jour :

#### Identifier les facteurs des complications relationnelles au travail

- Composer avec des valeurs et des règles de vie.
- Comparer les perceptions au sujet d'une communication respectueuse.
- Identifier des savoir-faire et savoir-être déjà en place.
- Exprimer des freins en vue d'en prendre pleinement conscience et de les réduire.
- Faire société dans un contexte sous tension.
- Examiner les besoins de sécurité et de croissance mis à mal en temps de crise.
- Composer avec la représentation du monde et le cadre de référence de chacun.

#### Évaluer ce que coûtent les problématiques relationnelles au travail

- Comparer les différentes difficultés relationnelles au travail.
- Décrire les risques psychosociaux.
- Examiner les risques pour les salariés et ceux pour l'entreprise.
- Comparer les risques psychosociaux.
- Les quantifier.

#### Connaitre la dynamique des problèmes relationnels

- Ordonner l'escalade des conflits.
- Expliquer le « triangle dramatique » de Karpman.
- Décrire la posture de « victime » (atelier).
- La posture de « bourreau » (atelier).
- La posture de « sauveur » (atelier).

### 2<sup>e</sup> jour :

#### Conjuguer le processus de médiation

- Découvrir et ordonner les 4 étapes de la « Roue de Fiutak ».
- S'exercer à recueillir des perceptions différentes de faits.
- Actualiser sa connaissance et son appropriation des techniques d'écoute active.
- Faire exprimer et accueillir des besoins, émotions et attentes sans se laisser submerger.
- Faire trouver et exprimer des hypothèses de solutions.

#### Coconstruire une charte relationnelle

- Définir ce qu'est une charte relationnelle.
- Rassembler des objectifs et stratégies pour plus de cohésion interne.
- Découvrir un processus libre, volontaire et collaboratif.
- Redonner aux relations humaines une place centrale dans l'entreprise.
- Responsabiliser les salariés.
- Mettre au point un document personnalisé dédié aux processus d'équipe (ateliers).

#### Animer la charte, la faire vivre, la pérenniser

- Trouver et lister les conditions de réussite/ pérennité de la charte.
- Identifier des adaptations organisationnelles.

- Des engagements collectifs.
- Des engagements personnels.

### 3<sup>e</sup> jour :

#### Débriefer l'application et le respect de la charte (sur 3 ou 6 mois passés)

- Valider la compréhension des objectifs de la charte coécrite au préalable et testée sur le terrain.
- Identifier des freins et des leviers d'action en utilisant l'analogie du bateau (méthode « Speedboat »).
- Identifier des pistes d'amélioration pour contrer les faiblesses et freins.
- Optimiser les forces et leviers d'actions du projet.
- Expérimenter plusieurs rôles délégués à tenir pendant les ateliers et en réalité par la suite :
- Le facilitateur.
- Le scribe.
- Le pousse décision.
- Le time-keeper.

Page | 3

#### Mettre à jour la charte, la faire vivre, la pérenniser

- Ajuster si besoin le contenu de la charte après expérimentation (suppression, ajouts, compléments).
- Découvrir idéalement les intentions de déploiement de la direction...

Ce contenu est donné à titre d'exemple et pourra évidemment être personnalisé en fonction de vos attentes. Le support, sur mesure, est réalisé en tenant compte des attentes des participants.

## **MODALITÉS D'ORGANISATION**

Formation individuelle en présentiel et en intra entreprise.

## **MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES**

Les méthodes pédagogiques utilisées sont les suivantes :

- Majoritairement expérimentale et active.
- Interrogative.
- Magistrale.

## **VALIDATION**

Des exercices d'application permettent d'évaluer les acquis à l'issue de chaque journée.

Un questionnaire de satisfaction sera remis à l'issue de la formation et VENTALIA délivrera au stagiaire un certificat de réalisation mentionnant la nature et la durée de l'action.

## ANIMATION



### **Stéphane Maitrehut**

Dirigeant et formateur-consultant VENTALIA

Ingénierie de formation, formateur-consultant en management, communication interpersonnelle, quête de sens, positionnement professionnel, « marketing personnel », adaptation au changement, gestion des conflits... Expériences commerciales et managériales depuis 1986, pratique régulière du théâtre depuis 1997, formateur depuis 2006, gérant depuis 2007.

## CONDITIONS TARIFAIRES

Sur devis, nous consulter.

## ACCESSIBILITÉ



Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Si vous avez besoin d'aménagements spécifiques pour suivre cette formation, merci de nous prévenir afin que nous prenions les mesures nécessaires.