

### Objectifs

- Désamorcer une situation tendue, de malaise dans son équipe.
- Savoir analyser et désamorcer une situation difficile avec un collaborateur.
- Développer des aptitudes relationnelles et d'écoute en cas de tension.
- Développer des aptitudes de médiateur en cas de tension dans l'équipe.
- Mieux comprendre ses propres réactions pour mieux gérer les situations inattendues et/ou les contacts difficiles.
- Adopter des attitudes et mettre en place un cadre spécifique pour prévenir le risque de conflits dans son équipe.

### Participants / Prérequis

Managers, responsables de service, personnel d'encadrement, salarié occupant des fonctions de coordination ou d'animation d'équipe. Aucun prérequis pour cette formation.

### THEMES TRAITES

#### Comprendre l'origine des tensions dans les relations interpersonnelles

- Intégrer les différentes sources de la tension chez l'autre : divergence de point de vue, frustration, sentiment d'impuissance, peurs, règles non définies clairement...
- Comprendre l'origine des réactions (processus réactionnel).
- Intégrer l'impact des jeux psychologiques (sources de tensions) dans une équipe.

→ Cours et focus de concept sur le schéma réactionnel-Quizz

#### Gérer la situation de conflit, de malaise dans l'équipe

- Savoir appréhender et reconnaître la tension chez l'autre, ou dans l'équipe.
- Oser passer de l'implicite à l'explicite.
- Gérer le conflit à temps, ne pas laisser perdurer un malaise.
- Faire la part entre ce que l'autre dit et sa propre image de soi.
- Ne pas alimenter le système accusation/justification.
- Canaliser et faciliter l'expression de son interlocuteur.
- Rester bienveillant sans être complaisant.
- Savoir désamorcer la colère.

→ Cours et exercice de training.

#### Etre médiateur dans un conflit

- Adopter la posture de neutralité bienveillante.
- Poser le cadre de la médiation.
- Maîtriser les règles d'un entretien de médiation.
- Transformer la situation de conflit en opportunité.

#### Prévenir le conflit par la qualité des relations

- Définir les freins à la communication interpersonnelle.
- Développer une communication positive avec l'équipe.
- Adopter un vocabulaire, des attitudes positives avec ses collaborateurs.
- Donner des signes de reconnaissance à son équipe.
- Identifier les besoins relationnels des membres de l'équipe et y répondre.
- Cultiver une relation authentique avec son équipe.

→ Cours et focus de concept-Exercices de communication relationnelle.

#### Favoriser un climat serein dans l'équipe

- Connaître et appliquer les 3 paramètres du bon fonctionnement d'une équipe (processus de Schutz).
- Mettre en place des règles d'hygiène relationnelle (charte relationnelle) pour un cadre de travail serein et respectueux de chacun.
- Etre porteur du cadre et exemplaire.
- Proposer des réunions de régulation pour désamorcer un climat de tension au sein de son équipe.

### Moyens et méthodes pédagogiques

Salle de formation, un support de formation papier sera communiqué à chacun des participants résumant l'ensemble de la formation suivie.

Le stage s'appuie sur diverses techniques de communication.

Résolument actif, il s'articule autour de techniques de gestion de conflit, de jeux de rôles et de réflexions en sous-groupe. Il invite chaque participant à une véritable implication et mobilisation individuelle à partir d'objectifs de progrès définis par chacun.

### Renseignements pratiques

#### Intervenante Sésame Formation :

**Chrystel MARTI**, formatrice en communication, relations humaines et management d'équipe, spécialisée dans la Méthode ESPERE®. Coach certifiée « Corporate coach and team trainer® » (individuel et d'équipe), selon l'approche de V. LENHARDT.

Durée: 2 jours, soit 14 heures de formation en présentiel de 09h à 17h et 3h de distanciel, soit 17h de formation.

Coût HT : 980 €

Lieu et date(s) actualisé(s) : cf site web : [www.sesame-formation.re](http://www.sesame-formation.re)