

### 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.

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

### 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.
- Maitriser 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

#### En Présentiel :

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

**A noter que les techniques d'animation sont interactives. En effet, elles s'appuient sur des cas concrets vécus par les participants et intégrés par le formateur. Par conséquent, la démarche pédagogique alterne apports de connaissance théorique et mises en pratique. Travail en sous-groupe, photo langage, jeux de rôles, jeux pédagogiques et de coopération rythment le travail progressif des participants tout au long du stage.**

Enfin, la formation se clôture par l'évaluation de la progression des participants et des actions concrètes à mettre en œuvre à leur retour en entreprise.

# Anticiper et gérer les conflits dans son équipe

## *Pour managers*

### En Distanciel :

Les sessions en distanciel se déroulent sur le logiciel CISCO WEBEX (validé par le SILL -socle interministériel des logiciels libres) sur un serveur dédié. Les classes virtuelles sont supervisées par notre équipe digitale, pour accompagner les participants.

Via le potentiel des outils du logiciel, la pédagogie sera active et ludique. Les participants pourront travailler par groupe ou sous-groupe dans des salles séparées. Les documents peuvent être partagés et interactifs pour une animation vivante et stimulante.

### **Evaluations**

Tout d'abord, un **questionnaire de préformation** sera remis au candidat avant le démarrage de la formation. Le formateur évaluera les connaissances et compétences de chaque apprenant et réajustera ses modalités pédagogiques aux besoins. Une **évaluation sommative** clôturera la formation afin de vérifier la bonne acquisition des objectifs de stage. De plus, une **évaluation de satisfaction à « chaud »** puis **une à « froid »** à 2 mois seront à compléter par le participant pour nous faire part de son retour quant à la formation et à la mise en pratique des acquis dans son quotidien professionnel. Par ailleurs, les évaluations seront transmises à travers un lien ou un QR code qui redirigera vers la plateforme « Drag'n Survey ». Cela nous permettra de réaliser des analyses de satisfaction ou d'obtention des résultats, de statistiques, de graphiques etc... en temps réel.

### **Intervenante :**

Formatrice en communication, relations humaines et management d'équipe, spécialisée dans la Méthode ESPERE®. Coach certifiée « Corporate coach and team trainer® » selon l'approche de V. LENHARDT, certifiée Ariane Méthodologie de Maryse & Olivier RONCERAY-TOURNON.

### **Modalités et délai d'accès :**

Pour toute inscription, contactez nos conseillers qui vous accompagneront ([conseil@sesame-formation.re](mailto:conseil@sesame-formation.re)) / 02.62.22.02.02

Aucun délai n'est requis.

**Durée :** 2 jours, soit 14 heures de formation en présentiel de 09h à 17h

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

### **Coût HT :**

Conditions tarifaires inter-entreprises : 980, 00 € HT / personne.

Conditions tarifaires intra-entreprises (coût pédagogique/jour) : nous consulter

**Accessibilité :** Nos salles, ainsi que celles de nos partenaires sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Nos logiciels distanciels offrent également des outils qui permettent de répondre à vos besoins. Pour toute demande, nous vous invitons à contacter nos 2 référents Handicap.

*Programme mis à jour en novembre 2021.*