

Objectifs

- Comprendre les différentes sources de conflit en équipe et savoir les éviter.
- Reconnaître sa sphère d'influence pour réguler les conflits et tensions.
- Apprendre à désamorcer des situations difficiles et résoudre des conflits dans son équipe.
- Maîtriser sa communication en situation difficile, en face à face et/ou en groupe
- Être médiateur dans une gestion de conflits entre collaborateurs de l'équipe.
- Prévenir les tensions de son équipe par des actions & attitudes managériales qui favorisent un climat serein.

Participants / Prérequis

Manager souhaitant comprendre les situations d'oppositions ou conflictuelles de l'équipe et en améliorer la gestion & prévention.

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

THEMES TRAITES

Comprendre l'origine des tensions et conflits en équipe

- Intégrer les différentes sources de la tension dans les relations de travail : divergence de point de vue, pression liée aux objectifs & moyens, frustration vécue, règles & cadre non définis clairement...
- Comprendre le mécanisme de la réaction à partir du processus réactionnel.
- Repérer et intégrer l'impact des jeux psychologiques (sources de tensions) dans une équipe pour les éviter.

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

Réguler la situation de conflit, de malaise dans l'équipe

- Intégrer son rôle et sa sphère d'influence dans la régulation des tensions de son équipe.
- Savoir reconnaître la tension chez un collaborateur ou dans l'équipe (signes avant-coureurs).
- Gérer le conflit à temps, ne pas laisser perdurer un malaise.
- Savoir gérer une tension en face à face, avec un groupe, entre 2 collaborateurs.
-

Être médiateur dans un conflit entre collaborateurs

- 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.

→ Cours et exercice de training.

Maitriser sa communication en gestion de conflit

- Canaliser et faciliter l'expression de son interlocuteur et ou du groupe.
- S'appuyer sur des règles de communication positive et relationnelle.
- Différencier ce qui est à dire et ne pas dire pour désamorcer et faciliter l'échange.
- Rester bienveillant sans être complaisant.

Prévenir le conflit et 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.
- Être porteur du cadre et exemplaire.
- Proposer des réunions de régulation pour désamorcer un climat de tension au sein de son 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.

Managers : Gestion des situations conflictuelles

AKTO

Moyens et méthodes pédagogiques

Présentiel :

Salle de formation, vidéo projection, support de formation dématérialisé communiqué à chacun des participants résumant l'ensemble de la formation suivie

Stage interactif, animation vivante et ludique. Alternance de points théoriques et de mises en pratique originales. Travail de réflexion en sous-groupe, photo langage, jeux de rôles, jeux de coopération illustrant le thème traité. L'ensemble du travail s'appuie sur une pédagogie active et sur des exemples concrets apportés par les participants. Il invite chaque participant à une véritable implication et mobilisation individuelle à partir d'objectifs de progrès définis par chacun.

Les principes transmis en stage sont directement applicables au quotidien professionnel des participants. Des évaluations formatives jalonnent l'apprentissage, dont l'issue est validée par des mises en situation.

Evaluations

Un **questionnaire de préformation** est remis au candidat en amont de la formation afin que le formateur puisse évaluer les connaissances et compétences de chaque apprenant et réajuster ses modalités pédagogiques aux besoins.

Une **évaluation sommative** clôture la formation afin de vérifier la bonne acquisition des objectifs de stage.

Une **évaluation de satisfaction à « chaud »** puis **une à « froid »** à 2 mois sont 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.

Toutes nos évaluations sont réalisées en ligne sur « Drag'n Survey ».

Intervenante

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, certifié Ariane Navigators selon la Méthodologie Ariane de Maryse et Olivier TOURNON RONCERAY.

Modalités et délai d'accès :

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

Aucun délai n'est requis.

Durée : 2 jours de formation initiale soit 14 heures de formation présentielle e 09h à 17h

Lieu et dates : Dans les locaux de Sésame Formation à La Possession / Dates des sessions sur Espace Formation AKTO

Coût HT :

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

Conditions tarifaires intra-entreprise (coût pédagogique/jour) : Nous contacter

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 notre référent Handicap Christine GOUX (cgoux@sesame-formation.re).

Programme mis à jour en mars 2025.