

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

En Présentiel :

Salle de formation, vidéo projection, un support de formation sera communiqué à l'ensemble des participants résumant les aspects théoriques, les astuces et les points clés.

Les techniques d'animation seront actives et se baseront sur des cas concrets apportés par le formateur et/ou les participants. Elles alterneront les apports de connaissances, des exemples réels (situations rencontrées par les participants ou le formateur). Les participants travailleront sur des études de cas pratiques et des mises en situation.

Evaluations

Un questionnaire de préformation est transmis aux participants avant le démarrage de la formation. Il permet au formateur d'évaluer les besoins des participants et peut ainsi calibrer au mieux son intervention.

Des évaluations formatives jalonnent le parcours afin de mettre en évidence les points forts des apprenants et leurs axes d'amélioration. Ces évaluations permettent aux formateurs d'identifier les problématiques et d'affiner leurs approches pédagogiques.

Une évaluation de satisfaction à « chaud » évalue les différents axes « qualité » de la formation, puis une à « froid » 2 mois après la fin du parcours pour prendre en considération le retour d'expérience, l'adaptation au poste de travail, l'évolution et les besoins des participants.

Toutes nos évaluations seront transmises à travers un lien ou un QR code qui redirigera vers la plateforme « Drag'n Survey ». Celle-ci centralise les retours et nous permet une analyse opérationnelle des résultats et de nos axes d'amélioration à mettre en place. La qualité et la pertinence de nos formations reste notre priorité.

Intervenant :

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 date(s) actualisé(s) : cf site web : www.sesame-formation.re

Coût HT : 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 notre référent Handicap.

Programme mis à jour en avril 2026.