SAVOIR GERER LES TENSIONS ET RESOUDRE LES CONFLITS DE SON EQUIPE

Référence DEVPROCAD03D

Fiche de formation

BESOINS DE L'ENTREPRISE

Le manager est garant de la cohésion de son équipe. Il est ainsi responsable de la qualité des relations entre ses collaborateurs. Or, des tensions excessives, voire un conflit, nuisent à la fois à l'efficacité et au bien-vivre ensemble, au bien-être de l'équipe.

Mais réguler des tensions ne s'improvise pas - résoudre un conflit encore moins. La résolution de tensions et de conflits ne s'aborde pas de la même manière selon leur degré de développement. Un tel rôle exige de rester rationnel, et de ne surtout pas basculer dans l'émotionnel – un vrai défi !

Trop souvent le manager doit assumer ce rôle de médiateur sans y être formé. Un cadeau empoisonné et contre-productif pour lui et son équipe, avec de réelles conséquences négatives.

BENEFICES DE LA FORMATION

Cette formation apporte aux managers les repères, méthodes et techniques pour pouvoir réguler les tensions et résoudre les conflits dans leurs équipes.

Elle leur apprend à décrypter les intentions, les causes, les frustrations et les demandes qui se cachent derrière les comportements qui dégradent les relations au sein de leur équipe.

Elle leur apporte une approche à la fois raisonnée et empathique du traitement des confrontations sur les territoires respectifs, des frictions dues aux stress que subissent leurs collaborateurs.

PRESCRIPTIONS

Objectifs pédagogiques opérationnels
- Savoir en tant que manager réguler les frictions et tensions entre membres de son équipe ;
- Savoir résoudre des conflits internes à l'équipe ou externes impliquant des équipiers ;
- Savoir prendre du recul émotionnel sur les situations d'opposition et conflictuelles en appliquant des méthodes raisonnées.

Public concerné
- Tous managers, débutants et confirmés.

Prérequis
- Aucun prérequis n'est nécessaire.

Durée
- 2 jours (14h).

Les + pédagogiques de la formation :
- Consultant formateur expert en communication d'équipes, coach certifié, expert en négociation des relations difficiles, gestion du stress et des émotions, apaisement de frictions et tensions interpersonnelles ;
- Travail sur la boîte à outil de gestion des confrontations ;
- Exercices opérationnels sur les cas fournis par les participants ;
- Démonstrations interactives : mises en situation ; 3/4 d'exercices pratiques ; mises en situation répétées ;
- Coaching de capitalisation sur expérience, démonstration et découverte, exposés méthodologiques ;
- Feedbacks bienveillants avec prise en compte du contexte ;
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue ;
- Contact direct avec le consultant expert en direct : avant, pendant et après la formation ;

Positionnement et évaluation des acquis
- En entrée formation : quizz de positionnement ;
- En cours de formation : mises en situation et quizz ;
- En fin de formation : exercice d'application de synthèse.

Aide-mémoire

- A l'issue, les participants reçoivent un aide-mémoire électronique synthétique centré sur les méthodologies et points clés ainsi qu'un « jogger » plastifié des 12 bonnes pratiques de gestion des tensions et de résolution de conflits.

Date d'actualisation : janvier 2025.

MODALITES D'ACCES

Formats

Formation disponible aux entreprises et individuels, en intra-entreprise et inter-entreprises, coachings, présentiel, distanciel et hybride.

Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à contact@face-patient.fr
Confirmation sous 24 heures par retour.
Sessions garanties à la 1ère inscription.

Accessibilité handicap

Nos locaux de Paris Opéra sont handi-accessibles. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.

CONTACT

ADRESSE : FACE-PATIENT
PatrickJAYCommunications
15-17 rue Scribe
F-75009 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842
E-MAIL : patrickjay@face-patient.fr
SITE WEB : www.face-patient.fr

PROGRAMME COMPLET

DYNAMIQUE DE GROUPE ET TENSIONS & CONFLITS

- Deux strates à gérer pour le manager : le groupe et l'équipe ;
- Découverte du fonctionnement d'un groupe, d'une équipe (besoins, aspirations), forces et faiblesses ;
- Facteurs de motivation professionnelle et personnelle ;
- Réguler la dynamique de groupe via un climat favorable.

ROLES ET FACTEURS D'APPARITION DES TENSIONS AU SEIN DE L'EQUIPE

- Définitions des frictions, tensions et conflits ;
- Du désaccord à la friction : la menace des territoires ;
- Frictions, tensions et conflits : rôles et mécanismes d'apparition ;
- Identifier les signaux de montées de tensions :
- Réguler et résoudre : deux modes de gestion indépendants ;
- Confrontations raisonnée et émotionnelle : rôles respectifs.

CONDITIONS DE REGULATION MANAGERIALE DES TENSIONS DE L'EQUIPE

- Cadre de contrôle : affirmer ses prérogatives de manager ;
- Les quatre composantes de la relation de confiance dans l'équipe ;
- Consolider chaque composante pour maîtriser les échanges.
- Comprendre les cadres de référence et situations personnelles ;
- S'affirmer sans agressivité : les outils de l'assertivité ;
- S'appuyer sur les négociations raisonnée et émotionnelle.

MAITRISER LES FACTEURS FAVORISANTS DES COMPORTEMENTS DIFFICILES

- Connaitre la mécanique du stress et les leviers disponibles ;
- Stress : comment gérer les stress de résilience, les bagages émotionnels et les spirales émotionnelles négatives ;
- Développer son empathie par l'écoute active et la reformulation.
- Comment créer de l'empathie par le mirroring émotionnel.

MAITRISER L'EXPRESSION VERBALE EN ENTRETIEN DIFFICILE

- Projeter une image professionnelle : les effets d'expression orale ;
- Les tons et niveaux de langage à utiliser ;
- Comment s'exprimer avec plus de précision et de clarté ;
- Utiliser des précautions oratoires, des mots de courtoisie ;
- Différencier les faits, opinions et sentiments dans son expression ;
- Expliquer, informer et éduquer pour fidéliser le client ;
- Être proactif en entretien ;
- Techniques de reformulation, d'exploration et de questionnement ;
- Interruptions et verrouillages sur les descriptions et demandes.

GERER UN ENTRETIEN DIFFICILE DE TYPE DESACCORD & MALENTENDU

- Désaccords, malentendus et incompréhensions : les mécanismes d'entretien spécifiques à connaître
- Savoir déchiffrer la demande et les arguments des collaborateurs ;
- Méthode d'entretien raisonné et éléments de langage spécifiques ;
- Savoir argumenter en entretien de type désaccord et malentendus.

GERER UN ENTRETIEN DIFFICILE DE TYPE FRICTIONS

- Insatisfactions et frictions : identifier leur apparition pour les diffuser ;
- Utiliser l'insatisfaction pour déchiffrer les besoins du collaborateur ;
- Méthode d'entretien raisonné + émotionnel : langages spécifiques ;
- Savoir argumenter en entretien de type insatisfactions et frictions ;
- Savoir utiliser toute la panoplie des signaux non verbaux (visuel, sonore et verbal) pour rassurer sur la confiance mutuelle et la compétence du collaborateur.

GERER UN ENTRETIEN DIFFICILE DE TYPE TENSIONS

- Tensions : identifier leur apparition pour les réguler ;
- Tensions générationnelles : dépasser les conflits de codes et valeurs par l'utilisation des « grandeurs » ;
- Tensions interculturelles : comment gérer la perte de face ;
- Tensions intergenres : comment diffuser les croyances et préjugés.
- Savoir agir sur la spirale émotionnelle négative pour ramener le collaborateur à ses besoins techniques ;
- Préserver la relation entre membres de l'équipe : utiliser en parallèle la méthode d'entretien raisonné et émotionnel : éléments de langage spécifiques ;
- Savoir utiliser toute la panoplie des signaux non verbaux (visuel, sonore et verbal) pour rassurer sur la confiance mutuelle et la compétence du collaborateur ;
- Savoir argumenter en entretien de type tensions.

MENER AVEC SUCCES UN ENTRETIEN DE RECADRAGE (DESC)

- L'entretien DESC : décrire, exprimer, solutions, conséquences ; déstabilisant : connaître les vrais mécanismes du stress en entretien de recadrage ;
- Acquérir l'intelligence émotionnelle de ce type de situations ;
- Connaître ses réactions personnelles en entretien difficile pour pouvoir agir sur les déclencheurs ;
- Savoir agir sur ses ressentis des symptômes du stress ;
- Apprivoiser le stress de l'entretien sous pression ;
- Utiliser les étapes de l'entretien comme dynamique de rassurance ;
- Savoir utiliser les éléments de langage de rassurance fondamentaux ;
- Perfectionner son expression orale : clarté, dynamisme, précision ;
- Différencier les faits, les opinions et les sentiments dans ses arguments ;
- Savoir utiliser des précautions oratoires ;
- Savoir utiliser toute la panoplie des signaux non verbaux (visuel, sonore et verbal) pour rassurer sur la confiance mutuelle et la compétence du collaborateur.

SAVOIR GERER UN ENTRETIEN DIFFICILE DE TYPE CONFLITS

- Conflits : impacts juridiques et procédures à disposition
- Accepter l'excès émotionnel et utiliser la méthode d'entretien émotionnel : éléments de langage spécifiques
- Savoir gérer l'agressivité et les situations délicates ;
- Savoir limiter les dommages par la mise à l'abri des collaborateurs ;
- Signaler et déléguer la résolution du conflit

CONTACT

Face-Patient
Communication & relation patients

ADRESSE : FACE-PATIENT
PatrickJAYCommunications
15-17 rue Scribe
F-75009 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842
E-MAIL : patrickjay@face-patient.fr
SITE WEB : www.face-patient.fr

Date d'actualisation : janvier 2025.