

# GÉRER LES TENSIONS DANS SES ÉQUIPES



## TRANSFORMER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES EN OPPORTUNITÉ DE CROISSANCE

2 jours

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### REPÉRER LES SOURCES DE TENSION ET DE CRISE AU SEIN D'UNE ÉQUIPE

- › Les éléments déclencheurs : objectifs, intérêts, méthodes, opinions, valeurs, perceptions, incompréhensions...
- › Identifier les jeux de pouvoirs au sein d'une équipe
- › Repérer les profils générateurs de tension : manipulateurs, impulsifs, agressifs
- › Comprendre la dynamique conflictuelle
  - identifier les différentes étapes d'une crise
  - désamorcer les stratégies individuelles

#### AFFIRMER SA POSTURE DE MANAGER "RÉGULATEUR DE TENSIONS"

- › Rester maître de ses émotions
  - avoir un regard objectif de la situation
  - comprendre les émotions sous-jacentes
  - identifier les besoins insatisfaits dans le conflit
- › Adopter le bon comportement pour sortir de la crise
  - garder une attitude d'ouverture et d'écoute pour rétablir la confiance
  - reposer le cadre et les règles de manière positive
  - communiquer avec assurance dans une relation gagnant/gagnant
- › Assumer ses responsabilités
  - analyser ses pratiques managériales source de tension
  - transformer les critiques en informations utiles
  - changer de posture relationnelle pour déjouer les automatismes sources de tension

#### RÉSOLVRE LES CRISES PAR LA MÉDIATION, L'ARBITRAGE, LA RÉGULATION

- › Arbitrer, réguler : se positionner en tant que tiers lors d'un conflit au sein d'une équipe
  - › Utiliser les outils de médiation : raisonnement, recentrage, communication, questionnement, écoute
  - › Mettre en place de nouvelles règles du jeu, s'assurer de la bonne compréhension de tous et valider leurs engagements
  - › Accompagner son équipe pour pérenniser les bénéfices d'une sortie positive d'une crise
- Chacun des points traités fera l'objet d'exemples et de cas pratiques en sous-groupes en fonction des problématiques rencontrées par les participants

#### OBJECTIFS

- Analyser les situations de désaccord et identifier les prémices d'une crise en milieu professionnel.
- Maîtriser ses propres réactions et affirmer sa posture de manager en situation conflictuelle.
- Avoir les bons réflexes pour désamorcer des tensions et réguler une crise au sein de son équipe.
- Transformer les tensions en opportunité de croissance et d'évolution.

#### LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Une formation bénéficiant de l'approche québécoise dispensée par notre partenaire CQPNL
- Un focus sur la notion de conflits, leurs impacts dans l'organisation et les méthodes managériales à employer

#### PUBLIC ET PRÉREQUIS

Managers, encadrants de proximité, chefs de projet souhaitant optimiser leur gestion des tensions et des crises et maintenir leur légitimité managériale  
Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 15 jours avant le début de la formation. Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur des cas concrets et des exemples d'application. Un support pédagogique est remis à chaque participant, et un accès personnel en ligne permet d'accéder à des e-ressources à l'issue de la formation. Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

En partenariat avec



