Programme de formation

Manager les tensions et les situations difficiles, préserver la qualité relationnelle

Public	Managers, chefs d'équipe, encadrants, responsables opérationnels
Objectif général	Cette formation permet aux managers de comprendre les mécanismes relationnels à l'origine des tensions et conflits, de clarifier leur rôle dans la régulation des relations de travail, et de mettre en place un cadre relationnel structurant favorisant la coopération, la responsabilisation des acteurs et la prévention durable des conflits. Pour l'organisation, elle contribue à améliorer la qualité des relations professionnelles, à réduire les situations de blocage, et à sécuriser les managers dans l'exercice de leur autorité relationnelle
Objectifs pédagogiques	A l'issue de la formation, les participants seront capables de : • Distinguer conflit, désaccord, tension et dysfonctionnement relationnel dans un contexte professionnel • Identifier les mécanismes relationnels individuels et collectifs à l'origine des conflits • Repérer les situations relevant de leur responsabilité managériale et celles nécessitant un cadre spécifique • Adopter une posture managériale claire, structurante et responsabilisante face aux tensions • Conduire des entretiens de clarification et de régulation relationnelle • Mettre en place des règles et rituels favorisant la prévention des tensions au sein de l'équipe • Élaborer un plan d'action managérial pour préserver durablement la qualité relationnelle
Pré requis	manager une équipe
Durée	14h
Effectif	Jusqu'à 12 participants
Modalités de formation	Présentiel
Moyens pédagogiques	• Accès à notre plateforme regardepsy formation pour les formations e-learning • Méthodes pédagogiques ludiques et participatives (Ludo pédagogie) • Approche expérientielle et interactive, outils concrets et transférables, supports de présentation transmis aux participants • Ateliers participatifs, cas concrets, travaux en sous-groupes, • Auto?évaluations et partage des représentations • Élaboration d'un plan de développement personnel en fin de formation
Validation des acquis	• Quiz avant/après • Mise en situation et étude de cas • Tour de table final
Sanction de la formation	Attestation de formation et certificat de réalisation

Programme

F1 : Comprendre les tensions et conflits dans les relations de travail

P1 : Différencier : désaccord, tension, conflit, dysfonctionnement relationnel
P2 : Les conflits comme révélateurs d'un cadre relationnel insuffisamment clarifié
P3 : Confusions fréquentes : personne / rôle / fonction / règle
P4 : Impacts des non-dits, implicites et interprétations dans les équipes

F2 : Mécanismes relationnels à l'origine des conflits

P1 : Les invariant de la relation et la dynamique de dégradation de la relation
P2 : Responsabilité relationnelle et zones de responsabilité
P3 : Désaccords non traités et escalade relationnelle
P4 : Effets des contraintes organisationnelles sur les relations de travail
P5 : Lecture relationnelle des conflits individuels et collectifs

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Contactez-nous pour envisager les aménagements nécessaires.

F3 : Identifier les signaux précurseurs de dégradation relationnelle

P1 : Indicateurs relationnels individuels : évitement, opposition, rigidification des échanges
P2 : Indicateurs relationnels collectifs : silos, alliances, communication indirecte
P3 : Analyse des interactions et des modes de communication dans l'équipe
P4 : Repérer les situations nécessitant une intervention managériale

F4 : Clarifier la posture managériale face aux tensions

P1 : Le rôle du manager dans la régulation relationnelle
P2 : Ce que le manager n'est pas : thérapeute, arbitre permanent, médiateur neutre
P3 : Notions de médiation professionnelle adaptées au management
P4 : Poser un cadre clair : règles, rôles, responsabilités
P5 : Adopter une posture de clarification plutôt que de justification ou de protection

F5 : Conduire des entretiens de régulation relationnelle

P1 : Différencier entretien de résolution de conflit et entretien de recadrage
P2 : Structurer les entretiens de résolution de conflit (médiation)
P3 : Faire émerger les désaccords de manière factuelle
P4 : Responsabiliser les acteurs sans prise de parti
P5 : Reformuler, recadrer, contractualiser

F6 : Régulation des situations collectives

P1 : Intervenir sur les tensions collectives sans personnalisation excessive
P2 : Clarifier les règles communes et les modes de fonctionnement
P3 : Animer des temps de régulation d'équipe
P4 : Prévenir la cristallisation des conflits collectifs

F7 : Mises en situation professionnelles

P1 : Simulations de situations réelles apportées par les participants
P2 : Entraînement à la posture de clarification relationnelle
P3 : Analyse des pratiques et ajustement des stratégies managériales
P4 : Feedback collectif et apports correctifs

F8 : Prévenir durablement les tensions et conflits

P1 : Mettre en place des règles relationnelles explicites
P2 : Instaurer des rituels de régulation dans l'équipe
P3 : Anticiper les zones de friction relationnelle
P4 : Élaborer un plan d'action managérial individuel

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Contactez-nous pour envisager les aménagements nécessaires.