

### Public visé / Pré requis

Managers de proximité, Responsables de service, Coordinateurs d'équipe, Chefs de projet

Avoir une bonne communication orale  
Effectif : de 6 à 10 Personnes

### Organisation / Durée

Présentiel  
Durée : 3 jours soit 21 heures

De 8H30 à 12H00 / de 13H00 à 16H30

### Modalité / Délai d'accès

Inter et Intra entreprise, nous contacter pour plus de renseignement

### Tarifs

Formation complète  
Format de 3 jours : 2940 euros TTC

### Moyens techniques et humains

Locaux :  
Salles équipées d'un vidéoprojecteur, climatisation, tableau, paperboard, wifi...

Equipe :  
4 Formateurs  
1 Responsable qualité  
1 Référent Handicap

### Méthodes pédagogiques

Projection de vidéos, travail individuel ou en groupe, mise en situation

### Suivi de la formation

Administratif :

- Convention ou contrat de formation à signer avant le début de la formation
- Fiche de renseignement à remplir avant la formation
- Feuille d'émargement signée par les formateurs et stagiaires par ½ journées
- Attestation individuelle de fin de formation

### Thématique

Pratiques managériales adaptées aux nouveaux modes d'organisation du travail

### Objectif général

Développer les compétences relationnelles des managers pour renforcer une communication efficace, prévenir les malentendus et transformer les conflits en opportunités de régulation et de cohésion

### Objectifs pédagogiques

- Identifier les styles de communication et leurs impacts dans les relations professionnelles.
- Développer une écoute active et une posture assertive.
- Identifier les signaux faibles des tensions interpersonnelles.
- Mettre en œuvre des outils de gestion des conflits en situation professionnelle.
- Construire un cadre de communication propice à la coopération durable

### Déroulé pédagogique

#### **MODULE 1 - LES BASES DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE**

Comprendre les mécanismes fondamentaux de la communication interpersonnelle pour améliorer la qualité des échanges au sein de l'équipe et prévenir les incompréhensions.

Comprendre les mécanismes de la communication

- Schéma de la communication (émetteur – récepteur – message – canal – bruit – feedback)
- Notions de communication verbale, paraverbale et non-verbale
- Les filtres de perception : culture, expérience, émotions, croyances
- Illustration par des situations types vécues par les participants

Simulation avec déformation progressive d'un message entre plusieurs participants (téléphone arabe professionnel)

Prendre conscience de son style de communication

- Auto-diagnostic : quel est mon style relationnel dominant
- Les 4 grandes postures relationnelles :
- Impact de chaque posture sur les relations professionnelles et les dynamiques d'équipe

Échanges en binômes sur des situations de communication managériale vécues (réussies ou ratées)

**\*\*Développer l'écoute active et la qualité de présence**

#### **MODULE 2 - POSTURE MANAGERIALE ET PREVENTION DES TENSIONS**

Savoir identifier les signes de tensions interpersonnelles, adopter une posture relationnelle équilibrée et mettre en place un cadre de communication qui favorise la coopération.

La posture assertive du manager

- Définition de l'assertivité : oser dire sans nuire à la relation

### Suivi qualité

#### Evaluation des acquis et satisfaction :

##### **Avant :**

- Questions posées dans la fiche de renseignement

##### **Pendant :**

- Mises en situation et exercices pratiques
- Bilan / tour de table à chaque fin de journée

##### **Après :**

- Questionnaire d'évaluation sous forme de QUIZZ
- Questionnaire de satisfaction
- Évaluation à 6 mois après la fin de la formation

### Contact

Ketty RECHOUZE

0692 40 10 01

[ketty.rechouze@human-in.com](mailto:ketty.rechouze@human-in.com)

- Distinguer passivité, agressivité, manipulation et assertivité
- Techniques pour affirmer son point de vue sans entrer dans le conflit :
  - Formuler un désaccord de manière constructive
  - Distinguer les faits des jugements
  - Dire non de manière respectueuse

Mise en pratique : jeux de rôle sur des situations professionnelles (recadrage, désaccord, annonce difficile)

Prévenir les tensions par un cadre de communication clair

- Définir et formaliser les règles du jeu relationnelles dans l'équipe
- Le cadre de sécurité psychologique : bienveillance, droit à l'erreur, feedback
- Outils : charte relationnelle d'équipe, météo émotionnelle, régulation continue

Atelier collectif : co-construction d'un cadre de communication pour une situation réelle vécue dans l'organisation

Détecter les signaux faibles et réguler avant le conflit

- Les signaux précurseurs de tension : micro-agressions, silences, retraits, sarcasmes
- Lecture du non-verbal, observation des interactions en réunion
- Les émotions comme indicateurs relationnels
- Savoir intervenir sans dramatiser : petits ajustements, feedback immédiat

### **MODULE 3 - AGIR FACE AUX CONFLITS**

Acquérir des méthodes concrètes pour gérer les conflits interpersonnels de manière constructive et restaurer la coopération au sein des équipes.

Comprendre les dynamiques conflictuelles

- Typologie des conflits : de la simple friction au conflit ouvert
- Causes principales : valeurs, rôle flou, surcharge, non-dits, émotions
- Le triangle dramatique de Karpman : sauveur – victime – persécuteur
- Passer du triangle dramatique au triangle gagnant (assertif – responsable – coopératif)

Analyse d'un cas de conflit réel en petits groupe

Gérer un conflit en tant que manager

- Les étapes d'un entretien de résolution de conflit :
  - Préparation
  - Cadre d'écoute
  - Expression des besoins
  - Recherche de solution partagée
- Grille de médiation informelle
- Techniques de désescalade et de recentrage émotionnel

Simulation d'un entretien de médiation avec débrief collectif

Transformer le conflit en levier d'intelligence collective

- Du conflit au consensus : faire émerger une solution commune
- Apprendre à vivre avec des désaccords : conflit sain vs conflit toxique
- Rituels de régulation collective (cercle de parole, point de friction mensuel)
- Posture du manager médiateur et facilitateur

Atelier de clôture : élaboration d'un plan d'action individuel