



Manager une équipe : mieux communiquer et gérer les situations difficiles

Objectifs :

- Identifier les conditions d'une bonne collaboration en équipe,
- Développer des relations responsables et propices à la motivation et à l'engagement en équipe,
- Les clés du management,
- Les différents types de collaborateurs/associés,
- Comprendre les enjeux de la relation interpersonnelle en équipe et accepter les différences,
- Avoir de meilleures pratiques de chef d'équipe,
- Clarifier ses émotions et comprendre son propre fonctionnement et celui de l'autre pour développer un meilleur discernement et des prises de décision adéquates,
- Comprendre les mécanismes complexes de l'écoute active,
- Développer son filtre personnel, ce qui peut être dit et à quel moment,
- Anticiper les situations délicates par une communication adaptée,
- Utiliser le meilleur de l'intelligence collective,
- Clarifier sa communication,
- Identifier les moyens nécessaires à une meilleure circulation de l'information,
- Gérer les tensions.

Programme :

1. La relation interpersonnelle en équipe:

- . Les facteurs favorisant ou entravant la pratique interprofessionnelle et collaborative,
- . Les collaborateurs : les différentes personnalités,
- . Les styles de management situationnel : le leadership suivant Hersey et Blanchard.

2. La valeur ajoutée du chef d'équipe :

- . Diagnostiquer ses actions de chef d'équipe pour atteindre les objectifs de performance.
- . Évaluer sa contribution à la création de valeur par ses comportements de manager,
- . Créer des conditions de travail source de motivation.

3. Pratique de l'écoute active:

- . Maîtriser la communication verbale et non- verbale,
- . Lecture des émotions : anticiper sur l'état émotionnel de la personne,

- . La communication non- violente : la méthode de Thomas Gordon,
- . L'écoute active : déceler les obstacles à une communication constructive,
- . L'assertivité en situation relationnelle :
 - Savoir écouter l'autre,
 - Recevoir une critique et la rendre constructive.
- . Repérer les pièges et freins à une communication authentique : jugements, étiquettes, comparaisons, interprétations ou projections personnelles.

4. Gestion de conflits :

- . Identifier la nature des problèmes (humains, organisationnels et techniques),
- . Savoir parler avec un filtre personnel,
- . Personnalité difficile : situation ponctuelle ou état récurrent?
- . Définir les limites d'accompagnement et d'encadrement,
- . Identifier les signaux annonciateurs de stress, panique, colère,
- . Adopter immédiatement la bonne attitude,
- . Calmer et stabiliser rapidement une situation,
- . Développer une stratégie positive d'accueil et de gestion des critiques,
- . Apprendre à gérer le conflit au sein de l'équipe et/ou en situation avec le client : maturation, action, digestion, dissolution. L'apprentissage du conflit.

Méthode pédagogique

- Exercices 70%, exposés 30%.
- Training sur des sujets de réalité apportés par la formatrice et les participants.

Conditions techniques :

- Nombre de participants : 5 à 10 stagiaires.
- Durée : 2 journées de 6 heures chacune, soit 12 heures au total.