

## Formation : Gérer les tensions et les « non-dits »

Prévenir les conflits

 Réf  
10941

 2 jours - 14 heures |  cette formation est disponible en session individuelle ou intra-entreprise uniquement



### OBJECTIFS

- Développer son assertivité et son influence pour dépasser les peurs et les malentendus
- Reconnaître pour déjouer les pièges de la communication quotidienne
- Analyser les tensions pour les transformer en moteurs de l'efficacité collective

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Formation avec 20% de théorie et 80% de pratique, qui s'adapte aux cas des participants.
- Approche de résolution des tensions avec la Communication NonViolente de Marshall Rosenberg.

### PRÉ-REQUIS

- Cette formation ne nécessite aucun pré-requis.

### SUIVI ET ÉVALUATION DES ACQUIS

- Évaluation des acquis en amont via un questionnaire d'auto-positionnement et en aval via un questionnaire d'évaluation rempli par le formateur sur la base des mises en situation réalisées en formation
- Distanciel : contenu et durée identiques + pédagogie adaptée + assistance technique 5j/7 (disponible par mail : [digitalelearning@comundi.fr](mailto:digitalelearning@comundi.fr))
- Un support de cours est remis à chaque stagiaire

### POUR QUEL PUBLIC ?

- Managers et dirigeants souhaitant aborder les situations de tension avec plus de sérénité, limiter et apaiser les tensions au sein de leur(s) équipe(s).

### LES PLUS

- Déclinable en format individuel, intra-entreprise et sur-mesure



## Programme détaillé

### 1- Déceler les signes de tensions et traquer les non-dits dès leur apparition

- Repérer les pièges et freins à une communication authentique et coopérative
- Être à l'écoute des signes verbaux et non-verbaux pour discerner les besoins réels (qu'ils soient exprimés ou non) : savoir « lire entre les lignes »
- Reconnaître les manifestations d'une tension : silences, reproches, agressivité...
- Comprendre leurs causes pour mieux les gérer : frustration, déception, jalousie, jeu de pouvoir, intimidation, egos,

### **Cas pratique : comprendre les véritables causes des tensions en entreprise.**

Les participants échangent sur les situations de tension qu'ils ont vécues et les problématiques qu'ils rencontrent au quotidien.

## **2- Gagner en courage managérial face aux tensions : entre autocontrôle (clarifier son besoin) et stratégie relationnelle (exprimer sa demande)**

- Prendre conscience de l'enchaînement de ses réactions verbales et non-verbales
- Abandonner ses attitudes défensives en s'entraînant à prendre du recul : sortir du registre « ping pong » et privilégier l'écoute empathique
- Accueillir les désaccords avec assurance et les transformer
- Se positionner face aux tentatives de déstabilisation, d'agressivité, de manipulation, de mauvaise foi...

### **Cas pratique : expérimentation de la Communication NonViolente.**

Apprendre à observer objectivement une situation, prendre conscience de mes sentiments et de mes besoins, et les exprimer sous forme de demande positive et réalisable.

## **3- Techniques pour désamorcer les tensions au sein de son équipe : oser et savoir dire**

- Transformer les tensions au sein de son équipe par l'écoute et la recherche du consentement
- Acquérir des repères sur la médiation, l'arbitrage, la négociation : conditions de réussite et limites
- Développer son empathie et encourager ses interlocuteurs à s'exprimer avec authenticité
- Jouer avec agilité des interruptions, des détours, de l'humour...
- Avancer « pas à pas », et évaluer les avancées : vers une décision commune qui écarte le compromis bancal

### **Cas pratique : développer sa capacité à formuler des demandes.**

Les participants explorent ensemble les règles indispensables à l'expression de tous, qui tiennent compte des besoins et limites de chacun : « de quoi ai-je besoin pour m'exprimer avec authenticité en toute sérénité ? ».

## **4- De la tension néfaste à l'intelligence collective : favoriser la reconnaissance aux non-dits**

- Savoir exprimer de l'appréciation et de la reconnaissance sincère
- Apprendre à recevoir les appréciations d'autrui : critiques positives et négatives
- Favoriser la créativité et la complémentarité entre ses collaborateurs en encourageant l'expression des désaccords et le droit à l'erreur
- Transformer les tensions et non-dits en amélioration de la Gouvernance

### **Cas pratique : travail sur les cas des participants.**

Les participants sont invités à travailler sur leurs propres cas vécus sous forme de mise en situation. Exemples : « Comment réagir face à la remise en cause individuelle d'une décision prise collectivement ? », « Dans une équipe, comment favoriser l'expression de tous lorsqu'une forte personnalité accapare la conversation et empêche les autres de livrer leur opinion ? ».

## Intervenant



A white rounded rectangular card with a grey border. In the top-left corner, there is a 3x3 grid of red dots. In the top-right corner, there is a 2x2 grid of red dots. In the center, there is a circular portrait of a man with short dark hair, wearing a dark suit jacket, white shirt, and a red tie. Below the portrait, the name 'Xavier C.D.S.C.' is written in red. Underneath the name, the text 'Consultant-coach en communication relationnelle' is written in black.

**Xavier C.D.S.C.**  
Consultant-coach en  
communication relationnelle

Ce produit est proposé en intra-entreprise, sur-mesure ou en individuel.

**Vous êtes intéressé ?**  
**Contactez-nous**

[intra@comundi.fr](mailto:intra@comundi.fr)

**Vous souhaitez  
vous inscrire ?**

Rendez-vous sur le site  
[www.comundi.fr](http://www.comundi.fr)

Retrouvez le programme de la formation en indiquant la référence dans le moteur de recherche : [10941](#)