

Réguler les conflits

et développer des relations de travail de qualité

Tensions, propos déplacés, ambiance délétère, conflits larvés ou ouverts ; autant de situations qui dégradent la coopération au sein des équipes et impactent la réalisation du travail. Partant du constat que la qualité des relations est essentielle au bon fonctionnement des équipes et à leur performance, comment réguler ces situations le plus en amont possible ?

Cette formation propose des pistes d'actions et des outils de résolution de conflits afin de réengager le dialogue et la collaboration lorsqu'ils sont mis à mal. Elle aborde également les moyens de prévenir ces tensions et de développer des relations de travail de qualité.



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les situations conflictuelles, leurs causes et les répercussions sur le fonctionnement d'équipe
- Acquérir des outils pour réguler et gérer les situations conflictuelles
- Développer des techniques de communication non violente
- Mobiliser des pratiques favorisant des relations de qualité

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apport de connaissances sous forme inductive
- Alternance d'apports conceptuels, méthodologiques et de temps de partage d'expériences
- Jeux de rôles en sous-groupes pour expérimentation des techniques de régulation de conflits
- Études de cas permettant d'échanger sur les bonnes pratiques
- Identification d'actions concrètes à mettre en œuvre au sein de leurs équipes

Public

Managers, Coordinateurs d'équipe, Acteurs RH

Nos formations inter 2019 / 2020

Paris : 15 octobre, 16 janvier

Lyon : 28 novembre, 14 janvier, 16 avril

Rennes : 12 novembre, 13 février, 21 avril

Marseille : 12 septembre, 9 janvier, 9 avril

Lille : 26 novembre, 10 mars

Bordeaux : 12 novembre, 17 mars

Toulouse : 10 décembre

PROGRAMME INDICATIF

La notion de conflit et les situations de tensions relationnelles

- Les situations conflictuelles : tensions, conflits latents, conflits ouverts, isolement
- Les facteurs de tension et de régulation dans l'activité et les rapports de travail
- Les enjeux et les impacts sur la qualité de vie au travail, l'efficacité professionnelle et l'organisation du travail

Les outils de régulations des situations conflictuelles

- La technique de l'écoute active : optimiser la communication en évitant des formes d'interprétation ou de jugement et en instaurant un climat de confiance
- La méthode DESC : permettre l'expression du vécu de chaque acteur du conflit pour favoriser une compréhension réciproque
- L'analyse transactionnelle, le triangle de Karpman : repérer les prises de positions et les rôles qui freinent le processus de résolution
- La possibilité de recourir à un médiateur dans des contextes relationnels figés

Le développement des relations de travail de qualité et de la coopération au sein des équipes

- Des relations basées sur le principe de coresponsabilité de chaque acteur dans la qualité d'une relation
- La communication non violente : développer des interactions positives et constructives au quotidien pour permettre l'expression et la prise en compte du point de vue de l'ensemble des acteurs
- La mise en place de temps d'échange favorisant la mise en lien des acteurs : les temps formels (travaux et projets communs, espaces de discussion sur le travail et les pratiques professionnelles) et les temps informels (moments conviviaux)

Tarif

700 € HT par participant, format 1 journée, déjeuner inclus

