

Gérer les conflits en situation professionnelle

Dénouez les tensions et installez la coopération...Oui, c'est possible !

Les relations professionnelles ne sont pas toujours sereines : malentendus, différends, tensions émaillent le quotidien. Or, les conflits dans l'entreprise ont un effet désastreux sur la performance au travail :

- Sur la valeur du travail produit ou du service rendu
- Sur la qualité des relations avec les collègues, clients et autres partenaires
- Sur le bien-être des personnes au travail

Heureusement, il existe des outils qui permettent de transformer les situations conflictuelles en démarches constructives et coopératives.

Quand on connaît les sources possibles des malentendus, que l'on sait entendre les divergences et que l'on est capable de s'en servir pour créer du lien, le conflit semble beaucoup moins menaçant et paraît même... utile !

Objectifs

- Savoir s'affirmer sereinement et renforcer sa confiance en soi et en l'autre
- Prévenir et transformer les situations de tension pour en faire un levier de communication constructif
- Mettre en place durablement des relations apaisées et porteuses d'effets concrets

Animation

Elle est assurée par Hélène Jacquemin, Sorelh, partenaire de longue date de Combo & cetera, médiatrice certifiée du CNAM (session 2010) et conférencière.

Contenu et programme

Format :

- 4 modules de 2h30 en classe virtuelle sur 2 jours consécutifs (9h00-11h30 / 14h00-16h30), par groupe de 6 participants maximum, avec un travail personnel intersession
- 1 coaching individuel composé de 2 RDV (en visio ou par téléphone) d'une heure environ

Programme :

- Module 1 : Comment surgissent les conflits ? Caractéristiques, repères, processus
- Module 2 : Comment sortir du conflit ?
- Module 3 : Entretien de résolution de conflit et attitudes non constructives
- Module 4 : Conflit entre deux collaborateurs : rôle du tiers

- Coaching individuel : Sur-mesure en fonction du besoin du participant
Le principe du coaching téléphonique est d'accompagner la personne dans la mise en œuvre **concrète** de la démarche de transformation des conflits, dans son quotidien professionnel. C'est une étape indispensable pour que la formation soit intégrée et mise à profit par le participant. Le travail s'effectue sur des cas pratiques apportés par le participant.

Prérequis : Fiche préalable à compléter pour que la formation s'appuie sur des exemples issus du quotidien des participants.