



Gérer les tensions et les conflits au sein d'une équipe de travail



Les conflits traversent toute organisation : « là où il y a de l'homme, il y a de l'hommerie », dit-on. Est-ce à dire, comme on l'entend parfois, que le conflit est positif, voire constituerai une "aubaine" pour innover, se remettre en question et évoluer ? Sans doute, mais seulement lorsqu'il a été dépassé et parce qu'il a été dépassé. Le conflit est essentiellement un dysfonctionnement dans les rapports humains, il est, en soi, destructeur.

Cette formation vise donc à réfléchir à une approche pragmatique et raisonnée des conflits dans les organisations de travail, afin d'abord d'en sortir. Quelles sont les typologies de conflits ? Quelle place ai-je dans ou à l'extérieur du conflit ? Quels clés ai-je en main, de la place que j'occupe dans l'organisation, pour sortir de la situation conflictuelle ? Quelles sont les stratégies des différents acteurs ? Comment objectiver les différences de point de vue ? Reste ensuite, lorsque j'occupe une fonction hiérarchique, à en prémunir les équipes sur lesquelles j'exerce ma fonction, comme dans mes rapports avec les tiers. Comment, en somme, instaurer une préoccupation constante et partagée de la chasse au conflit ?

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires



Prérequis

- sans

Objectifs pédagogiques

- Comprendre que les conflits ne sont pas une fatalité au sein d'une équipe.
- Repérer les causes éloignées et prochaines des conflits.
- Assumer et faire assumer chaque fonction dans sa légitimité.
- Acquérir une posture propre à anticiper, prévenir et éliminer les tensions et les conflits.
- Assumer ses responsabilités de cadre pour fédérer autour des personnes accompagnées

Contenu de la formation

- Les conflits ne sont pas une fatalité au sein d'une équipe.
 - Le conflit est un dysfonctionnement.
 - Le conflit comporte un risque de se muer en crise.
 - Le conflit est une non-qualité majeure de la vie au travail.
 - Le conflit n'est jamais voulu pour lui-même, mais pour ce qu'il peut apporter ou empêcher.
 - Poser le cadre, faire respecter les loi/normes/consignes, sanctionner, ce n'est pas créer le conflit mais le prévenir.
 - Il existe un équilibre relationnel permettant de travailler sans conflit : la nécessité de rechercher cet équilibre est le rôle propre de celui qui exerce une fonction hiérarchique.
- Le conflit sous toutes ses formes.
 - Les différentes formes de conflits : ✓ Entre deux personnes ; ✓ Entre « clans » ; ✓ Entre équipes ; ✓ Entre l'équipe de professionnels et l'encadrement ; ✓ Avec des tiers extérieurs.
 - Les éléments contextuels : ✓ Historiques, ✓ Organisationnels, ✓ Les personnalités, ✓ Les projections, ✓ Les stratégies ✓ Les « choses impossibles à dire ».
- Les différentes étapes du conflit
 - Les signaux faibles
 - Les « coups d'éclats »
 - Les situations larvées
 - L'enkystement
- Affronter le conflit pour y mettre fin
 - Dire qu'il y a conflit pour le traiter en tant que tel.
 - Faire s'exprimer les acteurs sur les causes supposées/fantasmées/réelles : historiques, organisationnelles, interpersonnelles ;
 - Prendre les personnalités telles qu'elles sont ;
 - Admettre les projections, les souhaits ;
 - Admettre et analyser les stratégies pour valider ou invalider leur légitimité ;



- Avoir le courage de proposer et de mettre en oeuvre les modifications d'organisations nécessaires, réalistes et non brutales.
- Conflit et légitimité
 - Faire accepter la légitimité du ou des tiers chargés d'assurer la sortie du conflit.
 - Reconnaître ou invalider la légitimité des places prises par chaque acteur.
 - Analyser collectivement le degré de légitimité des désaccords.
- Négociation
 - Reconnaître et faire reconnaître la liberté de parole.
 - On ne sort d'un conflit que si les deux parties sont vraiment d'accord avec l'issue. Amener à l'évolution des points de vue : ✓ La nécessaire participation de tous à l'objectif commun : l'accomplissement du projet collectif ; ✓ « Les querelles ne dureraient pas si longtemps si le tort n'était que d'un seul côté » La Rochefoucauld. Les revendications de chacun des acteurs ont une part de recevabilité ; ✓ La possible pertinence de toute solution proposée ; ✓ La nécessité d'une part de renonciation aux exigences même lorsqu'elles sont légitimes.
 - Rechercher les points négociables et non négociables, le possible et l'impossible.
 - Adopter une posture propre à redonner l'assurance du futur : écoute, spontanéité, objectivité, fermeté, ouverture.
 - Proposer des solutions objectivement réalistes.
 - Les mesures adoptées devront être assumées.
- Prévention : à la recherche de l'équilibre
 - Une organisation de travail sans conflit majeure est possible et réalisable.
 - Veiller aux signaux faibles.
 - Travailler à long terme : être moteur d'un état d'esprit à instaurer ou à restaurer, veiller à la formation des nouveaux, veiller à la liberté de parole, interdire les dénigrement.

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Moyens pédagogiques et techniques

- - Espace répondant aux normes de protection sanitaire, tenant compte du nombre de stagiaires - Vidéo projecteur et écran mis à disposition de l'intervenant - Apports essentiellement pratiques pédagogie active : alternance d'exposés théoriques courts, d'études de cas, d'analyse de pratiques - Echanges de situations entre participants

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence. Questions orales ou écrites (QCM). Formulaires d'évaluation de la formation. Attestation de fin de formation

Indicateurs de résultats

Non évalué en 2023

Institut d'accompagnement à la direction d'entreprise

sas - Recta ratione

L'Anjouisière

61 190 BEAULIEU

Email: contact@rectaratione.fr

Tel: 06 61 12 70 05



Prix

Uniquement sur devis

Frais de déplacement : *selon le lieu d'exécution*

Prestations de formation en exonération de TVA, article 261-4-4 du CGI