

Programme de formation
Gestion des conflits en équipe de travail

Public : Directeurs et directrices, responsables d'équipes, RH tous secteurs d'activités

Capacité : 12 stagiaires

Durée : 7h

Prérequis : Aucun

Formateur : Médiatrice - Formatrice en compétences relationnelles (méthode ESPERE®), ancienne avocate en droit des affaires

Introduction :

Le conflit est inévitable dans les relations humaines et parfois nécessaires pour l'évolution d'un groupe. Mais il peut être générateur de situations de blocage, voire de violence. En comprendre les mécanismes et mettre en place des outils de régulation permet de gérer le conflit dans un cadre sécurisant.

Objectifs :

- Connaître les ressorts du conflit
- Définir le positionnement adapté
- Acquérir des techniques de gestion du conflit

Programme de la formation :

1. Règles de base de la communication relationnelle

Comprendre la relation et ses enjeux
Les clés d'une communication de qualité

2. Définition du conflit

Qu'est-ce que le conflit ?
Comment en arrive-t-on au conflit ?
Que cache le conflit ?

3. Techniques de gestion du conflit : trouver le positionnement adapté

Entendre le langage de l'émotion
L'écoute
La médiation

4. Sortie du conflit et pérennisation des solutions

Les moyens de favoriser le retour à l'entente

Moyens pédagogiques et techniques :

Pédagogie active :

- Apports théoriques et pratiques
- Clés et outils de communication relationnelle
- Exercices pratiques
- Visualisations de situations concrètes vécues dans le cadre du travail

ESPERE® pour Energie Spécifique Pour Ecologie Relationnelle Essentielle

La Méthode ESPERE® est une méthode d'apprentissage qui a pour objet de favoriser des communications et des relations en santé. Elle fait référence aux travaux de Jacques Salomé. Elle invite chacun à se responsabiliser et à agir en cohérence avec ses propres besoins fondamentaux, avec ses désirs profonds ou ses valeurs les plus essentielles. Elle propose des balises et des moyens concrets pour aborder et vivre autrement les difficultés relationnelles les plus fréquentes rencontrées dans la vie quotidienne de chacun.