



Les conflits au travail, ... Subir ou agir ?

Cohesion International a développé son savoir-faire sur **une approche combinatoire & systémique** pour **améliorer l'efficacité durable** de ses clients en apportant des **solutions managériales** de très hautes qualités :

- ✓ Performance sociale
- ✓ Prévention active et santé durable
- ✓ Performance économique



Nos valeurs ? Humanisme, performance et conquête.

Fidèle à notre volonté de créer de la cohérence au sein des organisations de travail, Cohesion International parvient avec ses différents métiers et la maîtrise de technologies innovantes, à **replacer l'homme au cœur des préoccupations en valorisant la performance acquise.**

Notre approche des Ateliers COHESION INTERNATIONAL

- Diffuser nos savoirs pour permettre l'amélioration des organisations de travail
- Permettre des lieux & des temps d'échanges
- S'inscrire dans notre responsabilité sociétale

**Humanisme &
Performance durable**



Le travail ?

Le travail une situation de tension par construction



- Environnement physique de la « rencontre » : convivial ?, publique/intime ?, ...
- Procédures, règles, loi, ... : respect ? mise en œuvre ?
- Emotions « en présence »
- Objectif recherché par chacun des individus : clarifié entre eux ?
- Communication verbale / non verbale
- Le sentiment d'insécurité
- Etat de la relation, passif ?
- Cadre de la relation : le bon moment, le bon lieu, les bons interlocuteurs?
- Criticité de la situation : V/O/R ?
- Négociation : intérêts, options, critères objectifs de mesure, alternatives, ...



Les situations de tension

Le cadre et les règles du jeu

> ferme autorité

L'intelligence
émotionnelle

> communication vraie
sur le vécu
des personnes

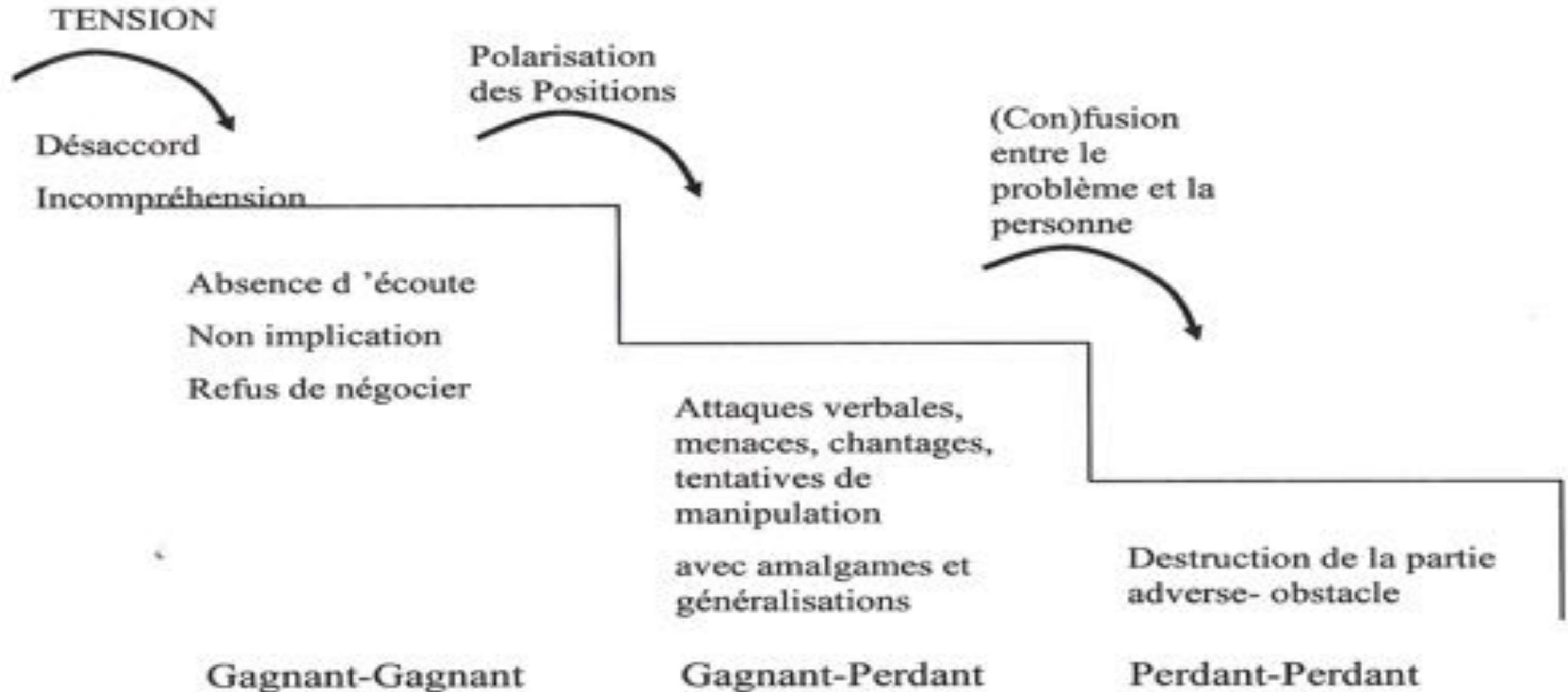
La relation

L'intelligence
rationnelle

> négociation sur les intérêts
et imagination
de solutions nouvelles

Le résultat

Du gagnant-gagnant au perdant-perdant



Pourquoi agir ?



- Perte de productivité
- Dégradation de la qualité, image de marque
- Ambiance dans les équipes, contagion, ...
- Energie en régulation
- Prudhommes (aléa judiciaires, couts, délai, ...
- ...

Notre approche des situations de travail :

Prendre en compte les situations de façon systémique



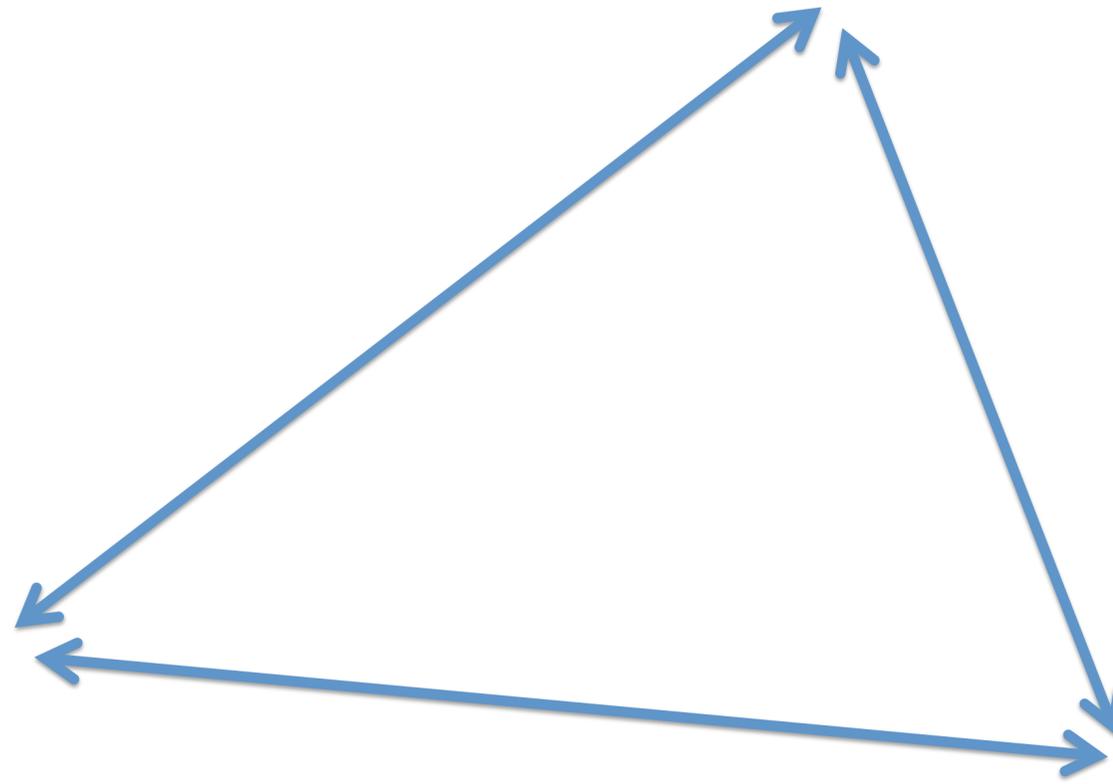
Qualité
des relations



Environnement
& organisation



Individu



Les situations de travail, des situations de tension par construction

- Les situations de travail sont des situations complexes. Elles s'analysent selon 3 familles d'éléments :
 - Qualité des relations,
 - Organisation et environnement du travail,
 - Capacité individuelle des acteurs.
- Les situations de travail sont dynamiques. Toute situation de travail non régulée dégénère et entraîne conflit puis potentiellement violence.

Les 3 cerveaux

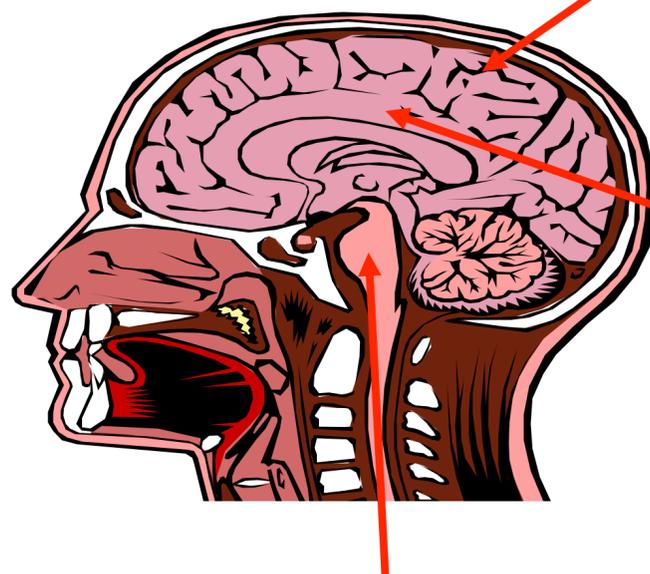


Et nos émotions !



LE NEO-CORTEX, des mammifères supérieurs :

Développe en premier quelque chose d'analogue au raisonnement d'un ordinateur cruel – Idées – Théories – Se concentre sur le monde extérieur – Prise de décisions froidement raisonnées – Indispensable au langage et à la parole – Nous lui devons la variété infinie de nos modes de pensée et d'expression.

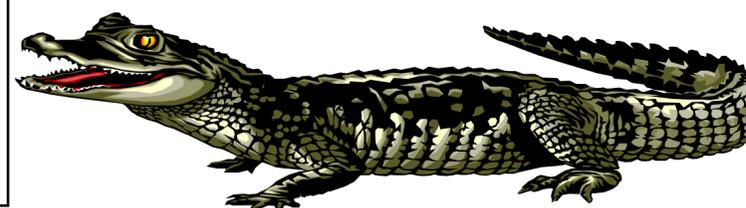


LE LIMBIQUE, hérité des mammifères inférieurs :

Esprits émotionnels – Sentiments d'affection – Convictions – Croyances – Capacité de déformer les attitudes scientifiques – Sentiments viscéraux du réel et d'exister – Foi dans la réalité extérieure – Délivre de l'information sous forme de sensations et d'émotions – Combinaison de l'expérience interne et externe.

LE REPTILIEN, hérité des reptiles :

Auto conservation et conservation de l'espèce – Défense du territoire et des frontières – Prédation – Volonté de puissance – Instincts – Comportements stéréotypés – Actes quotidiens automatiques – Rituels – Duperie – Ruse – Fuite – Attaque.



(D'après Mac Lean)



Quelques définitions pour y voir plus clair

Intérieur



Extérieur

❑ Les émotions :

Réaction affective transitoire d'assez grande intensité, habituellement provoquée par une stimulation venue de l'environnement.

❑ Les sentiments :

État affectif complexe et durable, issu de l'intégration de certaines émotions et qui peut donner lieu à des représentations

❑ Les représentations :

Perception, image mentale, etc., dont le contenu se rapporte à un objet, à une situation, à une scène, etc., du monde dans lequel on vit. La cristallisation d'un sentiment peut donner lieu à une représentation

❑ Les comportements :

Manière d'être, d'agir ou de réagir des êtres humains

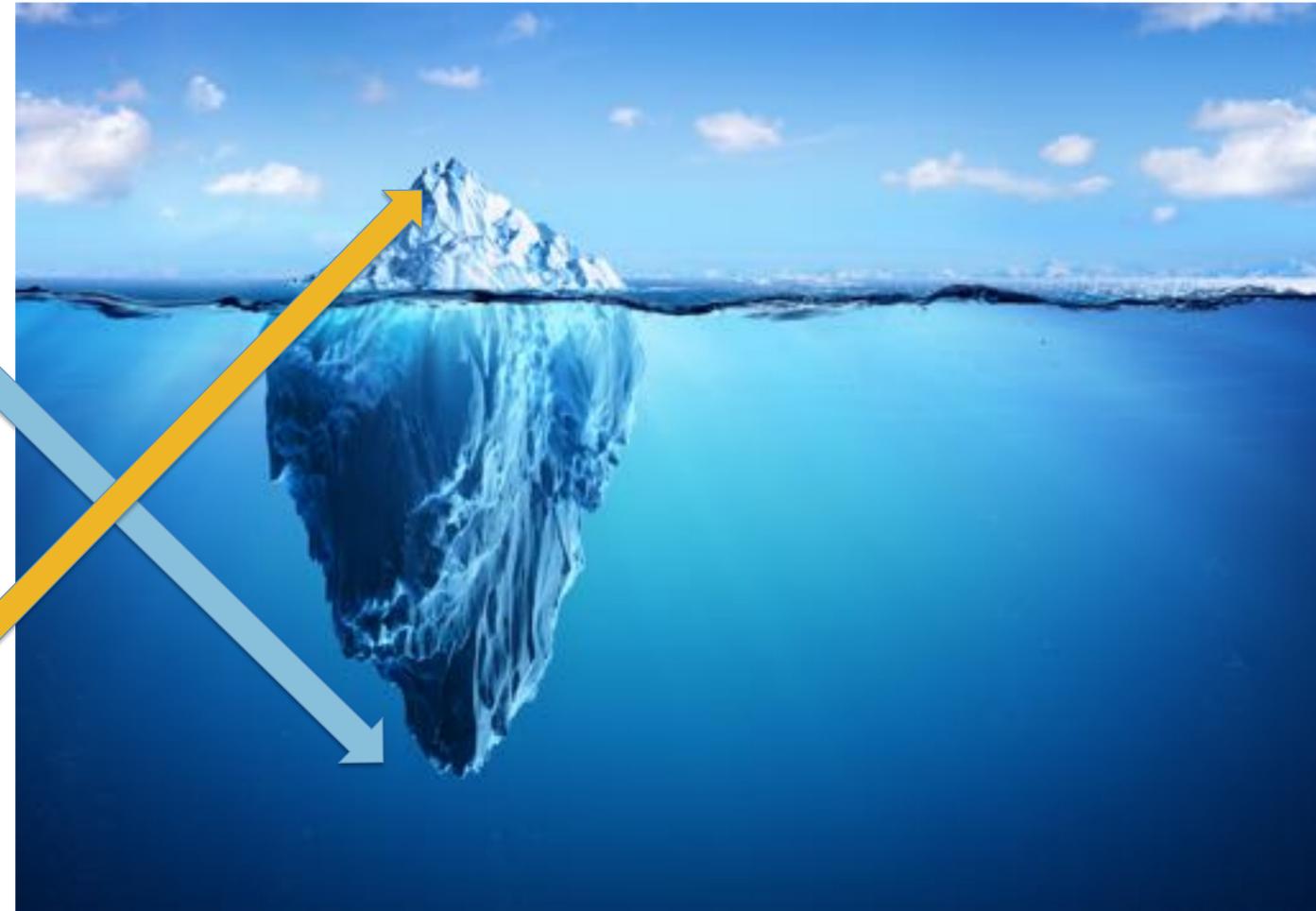
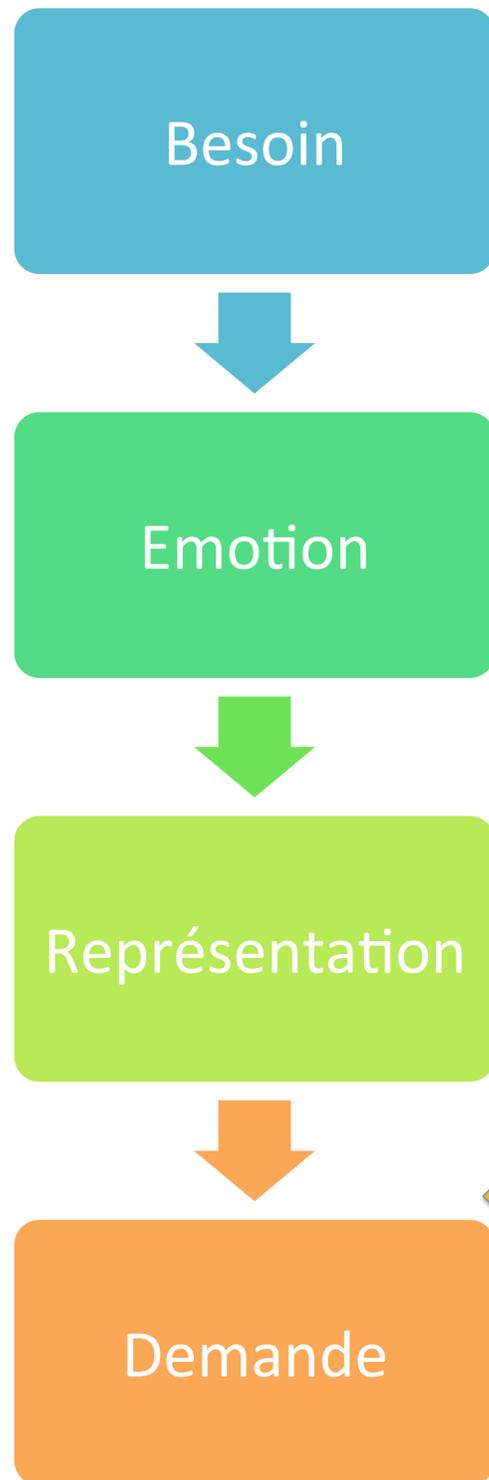
Se conçoit



Se voit

Outil !

La clé : faire la différence entre besoin & demande



L'Ecoute active

3 FORMES

[1] Ecoute silencieuse :

Deux raisons d'intervenir :

- Montrez que vous suivez (« Hum ! », « C'est ça », hochement de tête, etc.)
- Montrer que vous ne suivez plus en partant de ce que vous avez saisi (« Ce que je comprends c'est..., par contre, je n'ai pas compris.. »)

[2] La relance :

Pour obtenir des compléments d'information :

- Reprise de la dernière phrase sous la forme interrogative
- « Cliquer » sur un mot important pour chercher l'expérience qui lui est associée

Exemple :

- « Et là, je me suis senti bien ! »
- « Quand tu dis « bien » ? » ... *silence et contact non verbal*

[3] Le résumé :

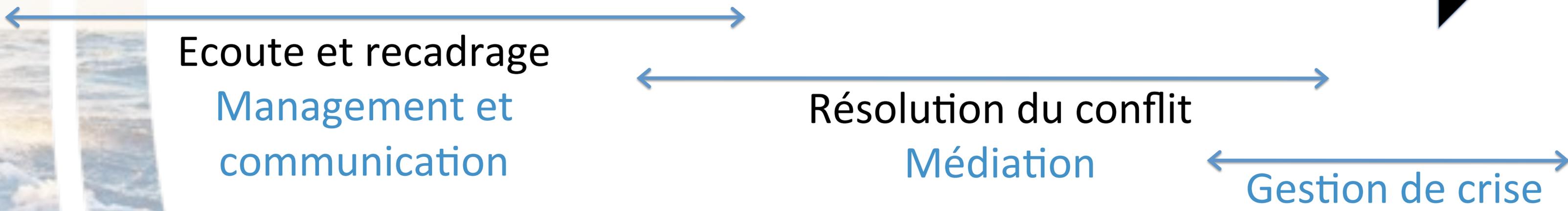
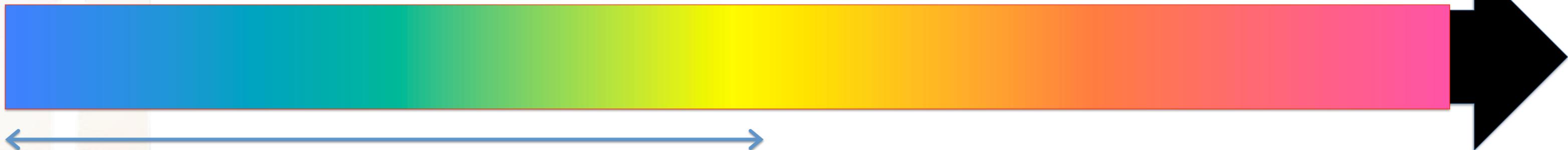
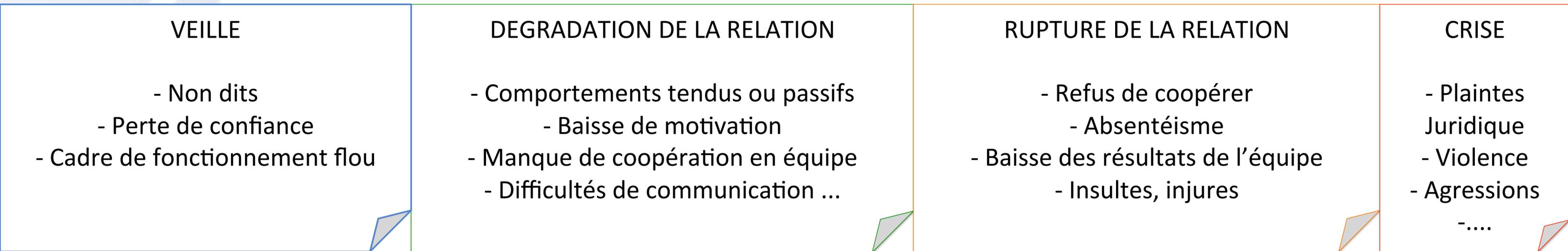
Synthèse de ce qui a été dit et ressenti, sans ajouter d'information :

- Arrêter votre interlocuteur en lui montrant que vous l'avez entendu
- Accuser réception de l'information donnée
- L'objectif est d'obtenir un « Oui » : « Oui, c'est ça ! »

☞ Créer un climat de confiance et de respect mutuel, propre à recueillir des informations, sans jugement, ni interprétation

Echelle des situations conflictuelles

Outil !





- Une méthode alternative de résolution des conflits.
- Une démarche consensuelle et confidentielle.
- Un processus d'échange facilité par un tiers indépendant, n'exerçant pas de pouvoir de décision permettant une reprise du dialogue afin que les parties trouvent un terrain d'entente
- Un accord durable parce que choisi par les parties



L'expertise du mentor consiste à utiliser **3 postures différentes** pour obtenir un résultat optimal.

Expertise

Posture **CONSEIL**

- Apporte son expertise, son expérience, les bonnes pratiques
- Analyse la situation et pose le diagnostic
 - Donne ses préconisations
 - Évalue les résultats
 - Propose les indicateurs

Savoir faire

Posture **FORMATEUR**

- Transmet un savoir, les connaissances fondamentales et appliquées.
- Permet à chacun d'accéder à l'information dont il a besoin
- Donne les moyens de passer à l'action
- Adapte le contenu, dans le respect des objectifs et du cahier des charges

Posture **COACH**

- Accompagne la mise en place de nouveaux comportements
 - Gère un processus de changement
- Installe des relations et les conditions propices à la prise de décision, à la mise en action
 - Favorise l'autonomie

Savoir être

Le processus d'accompagnement dans une posture de **mentor-coach** plus ouverte et à l'écoute permet de passer de l'intention au plan d'actions et des actions au résultat avec plus de confiance et d'autonomie.