

# AMELIORER LA COMMUNICATION ET LES RELATIONS DE TRAVAIL DANS L'EQUIPE



## DEVELOPPER UN ESPRIT D'EQUIPE

### Personnes concernées

Tout professionnel qui souhaite développer des relations de travail plus efficaces dans son équipe.  
Toute équipe désireuse de créer un meilleur climat relationnel entre ses membres.

### Objectifs

- repérer les obstacles à une bonne communication
- créer une dynamique d'équipe basée sur la reconnaissance de chacun
- développer un esprit de collaboration positif
- prévenir et traiter les tensions, les malentendus, les désaccords et les conflits
- susciter des démarches collectives d'analyse de situations et de résolution de problèmes
- s'engager dans une démarche de cohésion d'équipe par la mise en œuvre de processus de régulation

### Méthodes d'intervention

La démarche est essentiellement active et pragmatique. Elle est basée sur la garantie d'un respect mutuel, grâce à des règles de fonctionnement qui facilitent la confiance et la participation. Elle s'appuie sur :

- un apport d'outils concrets et de méthodes directement applicables sur le terrain
- une intégration pratique, par des études de cas concrets issus du vécu professionnel des participants, des exercices de communication et d'expression, des mises en situation et des mises en acte d'options positives
- l'ancrage des acquis dans sa réalité professionnelle à travers des contrats de progrès et la méthode du co-coaching

**DUREE SOUHAITEE** : 5 jours en discontinu

### Points clefs

- **MIEUX SE SITUER DANS SON EQUIPE**
  - les fondements d'une équipe
  - les conditions nécessaires à sa réussite
  - clarifier son rôle et ses responsabilités
- **REPERER LES OBSTACLES A UNE BONNE COMMUNICATION**
  - le poids des *a priori*
  - la distinction entre les faits et les opinions
  - la prise en compte des réactions affectives
- **COMPRENDRE SES COMPORTEMENTS ET CEUX DES AUTRES POUR MIEUX COMMUNIQUER**
  - les stratégies d'intervention adaptées à chaque type de personnalité, ainsi qu'à la situation et à l'objectif souhaité
- **IDENTIFIER LES CANAUX DE COMMUNICATION APPROPRIES**
  - choix en fonction du but poursuivi : clarifier, structurer, informer, stimuler, etc.
  - les canaux inefficaces à éviter car sources de dépendance, de passivité ou de conflit
- **DEVELOPPER UNE COMMUNICATION EFFICACE**
  - les conditions essentielles du dialogue
  - l'impact du langage non-verbal
  - l'art de poser des questions, d'écouter et de reformuler
  - intervenir de façon constructive pour faire passer son interlocuteur d'une attitude de blocage à une attitude d'ouverture
- **GERER LES DESACCORDS ET DESAMORCER LES SITUATIONS DE TENSION ET DE CONFLIT**
  - repérer les sources de tension
  - faire exprimer les non-dits
  - savoir faire un reproche ou une critique (méthode DESC de Bower)
  - dire non de façon positive
- **ELABORER ET METTRE EN ŒUVRE DES ACTIONS CONCRETES : CONTRAT D'EQUIPE ET CHARTE RELATIONNELLE**



Claudine Heslouin Consultants

16 rue Boileau - 92120 Montrouge - Tél. 01 42 53 82 36 - Fax. 01 42 53 63 02  
e-mail : chconsul@club-internet.fr / site : www.cheslouin-consultants.com