

Prévention et gestion des conflits

Mieux comprendre le mécanisme et le processus du conflit pour trouver des réponses adaptées, l'anticiper et le transformer en opportunité profitable à tous.



Objectifs pédagogiques

- Identifier les différents types de conflits, en comprendre les causes et le sens.
- Appréhender des outils et techniques d'analyse des situations conflictuelles.
- Acquérir des méthodes originales de gestion positive des conflits.
- Développer des compétences managériales pour prévenir les conflits.
- Accroître ses capacités d'écoute, de communication et de négociation.
- Apprendre à transformer un conflit en opportunité.
- Initier une démarche qualité relationnelle globale.



Public

Les membres d'une équipe : cadres de santé, administratifs et équipes dirigeantes.
Aucun prérequis.



Intervenant pressenti

Psychologue, Consultante en organisation, en gérontologie et bientraitance, Coach manager.
Profil retenu en fonction de la définition des besoins.



Durée

2 jours (14 heures), 1 fois 2 jours



Module 1 - Repérer et comprendre les conditions d'émergence des conflits

- Présentation des fondamentaux. « Pour moi, un problème c'est... ; un conflit c'est... ».
- Les ingrédients d'un conflit.
- La nécessité de mieux se connaître et connaître l'autre pour avoir de meilleures relations.
- Les origines et types de conflit.
- Les différents niveaux de conflit, les niveaux d'escalade du conflit.
- Les parasites de la communication générateurs de conflits.
- Les conflits de pouvoir.
- Les conflits liés aux ambiguïtés fonctionnelles et organisationnelles.
- Temps d'arrêt sur les situations facilitantes et difficiles dans son quotidien professionnel.
- Les attitudes et comportements les plus créateurs de tensions et conflits.
- Analyser sa manière d'être dans les relations : collaboration, compromis, accommodation, compétition, évitement.
- Passer d'un conflit stérile aux effets destructeurs ... à un conflit créateur aux impacts positifs.

Module 2 - Développer une méthodologie de gestion pacifique et de prévention des conflits

- Le cycle de gestion des conflits.
- Rituel des 3 S (Stop, Source, Stratégie). Diagnostiquer la nature du conflit.
- Ouvrir le dialogue pour une meilleure collaboration, chercher le compromis.
- Gérer un conflit en face-à-face / en groupe.
- Les modes alternatifs de résolution des conflits (MARC).
- Gérer les différences ou l'art de la conciliation, créer des passerelles ou l'art de la médiation.
- Adopter le process OSBD de la communication non violente.
- Favoriser l'intelligence émotionnelle au travail.
- La grille d'analyse et de résolution des situations conflictuelles.
- La méthode « gagnant-gagnant ». Les fiches d'évènements indésirables (FEI) et le CREX.
- Les clés d'animation et de conduite d'une réunion.
- Le rôle crucial de la direction et de l'encadrement.
- Fédérer l'équipe, mobiliser les ressources et les forces des parties prenantes.
- Faire vivre le collectif et s'appuyer sur l'intelligence collective.