

Prévention et gestion des conflits

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



INTRA

 **Durée : 2 jours, 14 heures**

Objectifs pédagogiques

- Identifier les différents types de conflits internes de l'équipe, 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 travaillant auprès de personnes âgées.
Aucun prérequis.

Intervenant

Psychologue
Consultante en bien-être, communication et management
Coach manager

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, types et différents niveaux de 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 3 - Stratégies d'adaptation pour une relation non violente

- 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 (Observation, Sentiments, Besoin, Demande) de la communication non violente.
- Favoriser l'intelligence émotionnelle au travail.
- La grille d'analyse et de résolution des conflits.
- La méthode « gagnant-gagnant ».
- Les Fiches d'Événements Indésirables (FEI) et le CREX (Comité de Retour d'Expérience).
- 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.