

# PRÉVENTION ET GESTION DES CONFLITS

## **Objectifs**

- Identifier les différentes dynamiques conflictuelles et leur donner du sens.
- Accroître ses capacités d'écoute, de communication, d'analyse et de négociation.
- Développer des outils, attitudes et stratégies efficaces face aux situations conflictuelles.
- Apprendre à se préserver et mieux gérer son implication.

**Public** : Les membres d'une équipe : les cadres des services de soin, administratifs et généraux ; les directeurs

**Pré-requis** : Aucun

**Durée** : 3 jours (18h)

**Lieu** : Intra-muros / Inter-établissements dans vos locaux

**Tarif** : Nous consulter

## **Modalités d'évaluation**

*Suivi de l'exécution* :

Vérification des connaissances durant la formation par la passation d'un QCM.

*Appréciation des résultats* :

Bilan à chaud et questionnaire individuel d'évaluation

## **Intervenant pressenti**

Chargée de formation diplômée en psychologie clinique et du travail OU Cadre infirmier

## **Contenu**

### **J1-Repérer les conditions de l'émergence des situations conflictuelles**

- Rappel de notions fondamentales sur les conduites humaines.
- Les différents types de conflits.
- L'origine des conflits.
- Les comportements classiques en situation de conflits.
- La question de la subjectivité et de la différence de perception face à une situation.
- Les conséquences des conflits.
- Les conflits les plus spécifiques du monde sanitaire et médico-social.

### **J2-Développer des compétences stratégiques pour gérer les conflits**

- Comment se préparer à la gestion d'un conflit ?
- Les différentes étapes d'un cycle de gestion des conflits.
- Les stratégies alternatives : la médiation et la conciliation.
- Analyse des conséquences des différentes stratégies.
- Les outils : grilles d'analyse de situation et de résolutions des problèmes.
- Communiquer en situations conflictuelles : des mots sur les maux.
- Les techniques de la concertation dans la prévention des conflits.

### **J3-Vers une démarche de changement**

- Construire des stratégies individuelles efficaces.
- Construire des stratégies collectives et institutionnelles convaincantes et efficaces.

## **Méthodes pédagogiques**

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Exercices et mis en situation
- Étude de cas
- Outil MobiQual
- Échanges et mutualisation
- Remise d'un dossier