

Prévention et gestion des conflits

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

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.
- Les fondamentaux sur les conduites humaines.
- 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 liés aux relations hiérarchiques, aux logiques différentes.
- Les conflits liés aux ambiguïtés fonctionnelles et organisationnelles, aux situations d'aide, de soin et d'accompagnement.
- Temps d'arrêt sur vos situations facilitantes et difficiles dans votre 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.
- S'engager dans la controverse. Écouter activement pour comprendre.
- 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'événements indésirables (FEI) et le CRÉX.
- 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.

Objectifs :

- Identifier les différents types de conflits, en comprendre les causes et le sens.
- Conscientiser ses processus internes et ce qui peut se jouer dans un conflit.
- 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, Experte en communication bienveillante et consultante en management.
Profil retenu en fonction de la définition des besoins.

Durée :

2 jours (14 heures)
1 fois 2 jours