

# Prévenir et résoudre les situations conflictuelles

## Contexte

---

Les établissements de soins, lieux de rencontres interculturelles, où le stress lié au changement, aux objectifs individuels et collectifs, vient renforcer les tensions et amener à des situations d'incivilité, voir d'agressivité.

Le rôle du cadre de proximité est alors en première ligne pour détecter, prévenir, désamorcer ou résoudre des situations sensibles, difficiles ou conflictuelles.

Pour réduire les risques psycho sociaux et accroître la performance globale de l'équipe, le cadre de proximité doit être à l'écoute de ces tensions et savoir les gérer pour éviter qu'elles ne portent préjudices aux équipes, aux agents et aux usagers.

## Objectifs

---

Permettre aux participants d'approfondir et de confronter leur pratique professionnelle pour mettre en place des stratégies de prévention et de résolution de conflits.

## Programme

---

### Origines, mécanismes et impact des conflits

- Travail en sous groupes
- synthèse des 3 groupes et apport par le formateur

### L'analyse d'une stratégie

- approche structurelle
- approche fonctionnelle
- approche relationnelle

### Prendre place sur le terrain du conflit

- analyser la situation
- savoir définir les priorités
- les comportements assertifs à développer

### Connaitre son mode de communication et développer de nouveaux réflexes lors de la gestion de conflit

- différences de perception

- relation expérience, pensée, langage
- la double fonction de l'expression

## **L'illusions d'évidence et les systèmes de référence**

### **La difficulté de l'écoute active**

### **L'action du non-dit par le non-verbal**

### **Etablir les conditions de réussite de la vie relationnelle au sein de l'entreprise**

### **La gestion de conflit comme une résolution de problème**

### **Gestion du stress et maitrise comportementale**

### **Positiver les conflits et dialoguer pour établir un nouvel équilibre**

### **Maitriser la négociation managériale**

### **Conduire les entretiens et réunions de gestion de conflit**

- préparation de l'entretien, de la réunion
- maitrise de l'entretien,
- après l'entretien

## **Définition d'un plan d'action personnel**

**Exercice**  
**2018**

**Nature**  
**AFR**

**Durée**  
**21 heures**

**Date et lieu**

**GROUPE 1**

**Du 15 janvier au 17 janvier 2018**

AJACCIO

**Du 29 janvier au 31 janvier 2018**

BASTIA