

C010

La gestion des conflits

Les difficultés relationnelles entre les personnes naissent du fait que le comportement ou la réaction de l'une n'est pas conforme aux attentes conscientes ou inconscientes de l'autre. Le même constat peut être posé pour un groupe. Envisager les choses sous cet angle permet d'élargir la palette des façons de gérer la situation au delà du traditionnel rapport de force. Loin de renoncer à ses propres attentes ou à une autorité, on peut éviter d'imposer ses volontés. Le rapport de force, même s'il peut sembler régler les choses dans l'immédiat, se révèle problématique à plus long terme. Contraindre quelqu'un, par la menace, la culpabilisation ou la promesse (marchandage), génère un « après » qui impose la vigilance. Rancœurs suscitées, déviances par rapport aux « engagements », participations a minima, projets de vengeance. Autant de secondes manches qui nécessitent le maintien d'un contrôle soutenu et accaparent une énergie qui pourrait être investie autrement.

Contenu de la formation

Cette formation propose une réflexion sur la prévention et la gestion des conflits en offrant une alternative au rapport de force : la réflexion sur la considération que l'on a pour l'humain, qu'il soit subordonné ou collègue et la communication authentique avec autrui. Cette dernière se fonde sur la recherche des points de convergence entre les personnes concernées face à une situation de désaccord qui les dérange.

Contenu de la formation

Afin de contribuer à l'identification des causes et mécanismes d'apparition des conflits, la formation s'attache à :

Comprendre les difficultés relationnelles dans l'exercice professionnel

- l'abord des désaccords et des découragements
- l'évaluation primaire et secondaire de la situation
- la relation négociée de coopération
- les styles de négociation
- les capacités de réactivité
- le « coping » émotionnel ou cognitif
- les obstacles à la négociation réussie
- les attitudes et leurs répercussions sur le processus relationnel : la soumission, la confrontation, la provocation, la manipulation, l'agressivité.

Percevoir et observer les phénomènes psychologiques influençant la communication interpersonnelle

- les notions de proxémie : l'utilisation et l'occupation de l'espace
- l'implication affective personnelle
- la prise de conscience de soi et de son cadre de référence pour aller à la rencontre de l'autre
- la flexibilité dans la relation à l'autre
- les critères de réussite et les modalités d'ajustement
- l'importance de la pensée positive.

Gérer les conflits en recherchant des modalités d'un autre type que le rapport de force, explicite ou déguisé, fondées sur :

- une expression plus authentique de soi-même
- une meilleure écoute de l'autre
- la recherche d'une alliance face à une difficulté commune
- la co-création de décision
- la recherche du sens de la difficulté rencontrée.



Le déroulé de la formation comporte dès lors :

- des apports de connaissances en vue de comprendre les mécanismes du conflit dans ses diverses composantes psychologiques et sociologiques ;
- des apports de connaissances sur les concepts associés au conflit et à ses manifestations ;
- l'analyse, à partir de situations concrètes, de la communication interpersonnelle, des aptitudes à la négociation raisonnée et à la co-création de décision ;
- la capacité de repérer comment l'excès d'agressivité d'une personne retentit sur la résolution du conflit et comment celle-ci peut l'absorber mais, également, se laisser déborder inscrivait, ainsi, la personne dans une spirale contaminante et préjudiciable au protagoniste ;
- un atelier de recherche individuelle à partir des travaux et des grilles sur les attitudes et leurs répercussions sur le processus relationnel : la soumission, la confrontation, la provocation, la manipulation, l'agressivité ; à ce stade, et selon les possibilités du groupe, des jeux de rôle seront proposés ;
- une restitution en vue d'une mise en perspective concrète à partir de la question : que pouvons-nous faire de la place occupée et au sein de notre activité pour prévenir et gérer les situations conflictuelles en privilégiant une communication authentique.

Où et quand se déroule cette formation ?

- Dans votre établissement
- Dans votre région dans le cadre d'un regroupement d'établissements
- Selon un calendrier à convenir

Durée	Intervenants	Public	Nombre de participants
- 2 à 4 jours	- Nadia Clément - Christian du Mottay, - Raymond Gueibe	Cadres soignants et administratifs	Groupe de 6 à 12 personnes maximum

