GESTION DU CONFLIT ACCOMPAGNEMENT.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Au terme de l'accompagnement proposé :

La situation de conflit potentiel ou ressenti a été identifiée par l'ensemble des professionnels impliqués ou concernés par ce conflit.

L'intervention d'un tiers extérieur, humaniste et bienveillant, permettant la communication et le partage apaisé des points de vue, a été acceptée par les parties.

Chacune des parties a pu exprimer son malaise et ses difficultés associées à sa volonté d'éviter ou de résoudre le conflit.

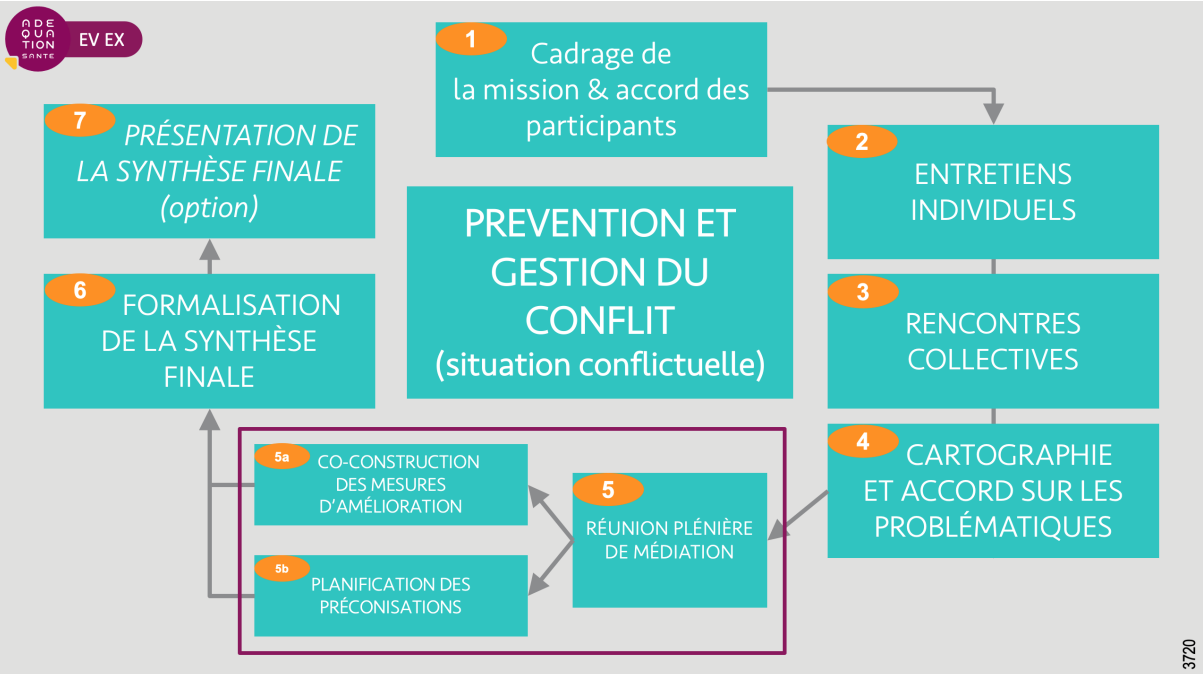
Les solutions ou pistes de solutions ont pu être co-construites et leur mise en œuvre approuvée de façon consensuelle par les parties.

Elles ont été mises en oeuvre de façon effective et cette mise en oeuvre fait l'objet d'un suivi.

L'expérience acquise lors de ces travaux sous la supervision du médiateur, pourra être capitalisée et permettra à l'avenir, au mieux d'anticiper les conflits éventuels, et s'ils n'ont put être évités, de les maîtriser ou d'en atténuer les conséquences au bénéfice de tous.

À cette fin, la mission fera l'objet d'un rapport formalisé par le consultant.

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ



Par une approche du conflit humaniste, bienveillante et éthique

Prise en compte de la problématique potentielle, ressentie et/ou réelle.

Approche éthique de cette problématique :

L'intervention d'un tiers et d'une médiation externe, sont-elles pertinentes et opportunes (répond aux besoins au bon moment) ?

La situation justifie-t-elle une intervention extérieure au stade où elle en est ?

L'approche pertinente et éthique aura fait l'objet d'une réflexion préalable à l'offre de prestation .

La mission est acceptée par les parties en présence.

Le cadre des débats puis de la négociation à venir fait alors l'objet d'un consensus formalisé.

1 – CADRAGE DE LA MISSION

Sur la base du cadre préalablement déterminé, les modalités pratiques de la mission, sont précisées.

Les contributions des parties en présence et les modalités de ces contributions, seront convenues avec l'ensemble des professionnels impliqués dans les travaux.

Les entretiens et les travaux avec les membres de l'équipe impliqués dans le conflit, sont planifiés.

Un accord des participants sur la méthode et l'intervention d'un tiers extérieur bienveillant est confirmé.

2 – ENTRETIENS INDIVIDUELS

Par et avec l'encadrement à l'origine de la demande.

Animation du recueil des faits mais aussi du ressenti des personnes impliqués dans la situation conflictuelle.

Dans le plus grand respect de la liberté d'expression de chacun.

Reformulation pour confirmer les informations exprimées par les participants.

Enregistrement anonymes des données.

3 – RENCONTRES COLLECTIVES

Avec le plus grand nombre de professionnels impliqués dans les problématiques évoquées :

En groupes ou sous-groupes.

Animation du recueil des faits mais aussi du ressenti des professionnels, expression consensuelle du groupe.

Reformulation pour confirmer les informations exprimées par les membres du groupe.

Enregistrement anonymes de ces données.

4 – CARTOGRAPHIE DES PROBLÉMATIQUES

Synthèse anonyme des entretiens par le médiateur.

Analyse des faits et des ressentis enregistrés lors des entretiens individuels et collectifs.

Formalisation de la cartographie des problématiques, problématiques racines et problématiques périphériques associées (facteurs humains, effet de groupe, facteurs historiques, interactions, effets culturels, relation entre le thérapeute et son patient, etc.).

Formalisation du découpage entre-elles et de l'organisation des problématiques, construction de leur hiérarchisation.

Formulation claire et explicite des « désaccords » par les participants.

Formalisation de ces désaccords, base documentée de la recherche de solutions.

5 – RÉUNIONS PLÉNIÈRES DE MÉDIATION

Co-animation de la rencontre par l'intervenant et un professionnel leader et reconnu par ses pairs.

Entre les parties en présence impliquées dans la situation de tension :

Reformulation des problématiques factuelles et accord consensuel sur ces formulations

Les participants sont d'accord « sur les désaccords » !

Recherche de mesures d'amélioration sur chacun des désaccords reconnus par la médiation et la négociation.

5a – CO-CONCONSTRUCTION DES SOLUTIONS

Les points de vue convergent, les échanges sont constructifs.

Toutes les pistes d'amélioration émanent des parties en présence.

Les points d'achoppement ou les désaccords persistants font l'objet d'un éclairage renforcé puis d'une négociation allant vers le consensus.

Le consultant contribue à la formalisation de ces solutions pour obtenir un consensus durable.

5b – FORMULATION DE SOLUTIONS RÉALISTES PAR LE MÉDIATEUR

À défaut d'accord et de consensus sur l'essentiel.

Les lignes individuels et collectives ne se rejoignent pas ou de façon insuffisante.

Formalisation par le médiateurs de recommandations, hiérarchisées entre elles après reformulation par les parties.

« Mieux vaut quelques solutions imparfaites que pas de solution du tout. »

6 – FORMALISATION DE LA SYNTHÈSE FINALE

Commentaires sur la méthode utilisée, son efficacité, la qualité des débat ainsi que les points à améliorer dans cette méthode.

Synthèse des données recueillies.

Formalisation de préconisations ou d'actions d'amélioration et du plan d'actions d'amélioration qui lui est associé.

Recueil de ces préconisations et du plan d'action dans le pré-rapport.

Navette de ce pré-rapport entre le consultant et la Direction commanditaire de la mission ;

Approbation du rapport final et du plan d'actions qui lui est associé.

7 – PRÉSENTATION DE LA SYNTHÈSE FINALE (EN OPTION)

La restitution plénière des travaux, présentation des constats et des préconisations associées peut être assurée en face à face entre le médiateur les équipes ou parties impliquées dans la situation conflictuelle maintenant apaisée.

Dans ce cas, il est possible au commanditaire comme au médiateur, de répondre aux questions éventuelles des participants invités à cette restitution plénière.

Très certainement souhaitable, cette restitution plénière n'est pas obligatoire.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthode globale inspirée de la roue de Fiutak.

Recours aux bonnes pratiques de médiation et à l'approche éthique la prévention et de la maîtrise du conflit.

Aide bienveillante des participants à la recherche du consensus.

Préservation de la parole par l'anonymat des contributions enregistrées.

Cartographie des problématiques et des solutions consensuelles construite par les participants.

Analyse systémique des problématiques, recherche des causes immédiates et profondes, humaines et systémiques.

Approche positive et non punitive de la résolution de problème.

Retour et partage d'expérience.

À toutes les étapes de la mission, le consultant s'assure pour lui-même comme pour les participants, du strict respect des règles d'éthique et de la déontologie de la médiation.

PUBLIC

La mission peut être proposée dès lors qu'il y a deux « entités » en confrontation dans la cadre d'un conflit potentiel (situation pré-conflictuelle) ou avéré :

Au sein d'un groupe d'établissement.

Au sein d'un établissement.

Au sein d'un pôle.

Au sein d'un service.

Au sein de l'équipe de professionnels.

En fonction de la problématique et du conflit considéré, doivent être impliquées et à tout le moins sollicitées, toutes les parties prenantes ou potentiellement contributives à la situation :

Des représentants des parties en présence.

L'usager, sa personne de confiance autant que nécessaire s'il est partie du conflit.

Le représentant des usagers autant que nécessaire si un usager est partie du conflit.

La Direction des ressources humaines autant que nécessaire.

Le psychologue du travail autant que nécessaire.

Le médecin du travail autant que nécessaire.

La Direction des soins autant que nécessaire.

Le médecin-coordonnateur (ESSMS) autant que nécessaire.

L'infirmière coordinatrice (ESSMS) autant que nécessaire.

Un représentant du personnel membre du CSE autant que nécessaire.

Le responsable qualité et gestion des risques.

Le Direction de l'établissement et les membres de l'équipe de direction autant que nécessaire.

Dans tous les cas, un leader sera désigné parmi les membres de l'équipe de l'établissement pour être le gestionnaire ou responsable de la gestion du conflit en cours.

Celui-ci aura pu suivre avec profit le programme PRÉVENTUON.

DURÉE

La durée de l'accompagnement sera adapté sur demande, de 4 à 6 jours ;

Ils pourront faire l'objet d'ajustements consensuels entre l'établissement commanditaire et l'intervenant tout au long du déploiement du programme pédagogique.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Au terme de la mission, un feed-back ou retour d’expérience est assuré entre le partenaire externe, le leader de la gestion du conflit, les participants et le commanditaire de celle-ci.

PRÉREQUIS

Suivre le programme de PRÉVENTION DU CONFLIT FORMATION permettra aux professionnels de s’impliquer dans la gestion des conflits.

BUDGET PÉDAGOGIQUE

Le budget pédagogique sera établi sur demande en fonction de la durée et de la densité du programme de formation à la gestion du conflit.

Siège social / Région sud
54 rue Saint Ferréol
13 001 Marseille

04 91 75 75 75

Région Nord
20/22 avenue du Général Sarrail
78 400 Chatou

contact@adequationsante.com