

PRÉVENTION DES CONFLITS FORMATION

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Au terme de la formation proposée, les participants sont en mesure :

- D'anticiper et de prévenir **les conflits potentiels**.
 - Repérer et gérer les situations pré-confliktuelles.
 - De mettre en place les conditions organisationnelles et managériales de cette prévention.
 - De repérer et de gérer les situations pré-confliktuelles, relationnelles, collectives ou individuelles, afin d'agir sur celles-ci de la façon la plus précoce par la maîtrise des méthodes et des outils de la communication positive.
-
- De reconnaître puis de gérer **le conflit engagé**.
 - D'en déterminer les facteurs déclenchants ou aggravants.
 - Et cel afin d'en limiter les conséquences et la durée de la façon la plus efficace possible .
 - De contribuer à améliorer l'organisation et les méthodes pour en prévenir la récidence.
 - Bénéficier si besoin de l'accompagnement spécifié dans la fiche **GESTION DU CONFLIT ACCOMPAGNEMENT**.

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ

1 - PRÉPARATION TECHNIQUE DE LA FORMATION

- Prise en compte des dispositions mise en place de façon formelle et pratique au sein de l'établissement comme la promotion de la qualité de vie au travail.

2 - INTRODUCTION PÉDAGOGIQUE

- Présentation en tour de table.
- Rappel des objectifs pédagogiques.
- Recueil de l'expression des motivations des participants (en complément du recueil préalable des

acquis et des attentes).

- Présentation de la progression pédagogique.



3 - PRINCIPES ET SÉMANTIQUE

- Le conflit est une violente opposition de sentiments, d'opinions, d'intérêts et donc essentiellement lié aux **facteurs humains**.
- Il peut advenir entre les membres d'une même entité, en particulier sur l'organisation et le fonctionnement de celle-ci, ou encore entre cette structure et ses représentants d'une part, ses bénéficiaires, patients ou usagers d'autre part.
- Notions de conflit, de situation pré-conflictuelle, de prévention des conflits, de gestion du conflit, repérage des facteurs favorisant et/ou déclenchant, de médiation et de communication assertive.
- L'organisation de la maîtrise des conflits au sein de l'institution (politique, responsabilités, documentation, enregistrements de la mise en œuvre, évaluation).
- Les exigences de la certification V2020, critère 3.5-02 « *La Gouvernance a mis en œuvre une organisation de gestion des difficultés interpersonnelles et des conflits* » .

4 - PRÉVENTION DES CONFLITS

Méthode « pas-à-pas », recours aux dispositifs existants et à des méthodes connues pour prévenir les conflits :

1. Cartographie des risques de conflit,
2. Repérage et analyse des risques de conflit,
3. Revue des dispositifs, méthodes et outils de prévention des conflits éventuels,

4. Qualité de la relation patient / thérapeute pour prévenir les conflits (information du patient, réflexion bénéfique risques, adhésion éclairée au traitement proposé, etc.),
 5. Qualité de la vie au travail (attentes des collaborateurs, écoute et réponses à ces attentes, etc...),
 6. Qualité du management (leadership, management participatif, éthique, intelligence managériale, communication assertive, écoute des bruits faibles, amélioration continue du travail en équipe apprenante, etc.)
 7. Qualité des conditions de travail (prévention des troubles psychosociaux, prévention des accidents du travail et de leur récurrence, etc.),
 8. Qualité et sincérité du dialogue social (respect de la réglementation, anticipation des dialogues, contribution plus qu'affrontement, etc.).
 9. Synthèse des dispositifs mis en place par la Gouvernance.
-

5 - GESTION DU CONFLIT AVÉRÉ ET MÉDIATION

Pour une approche bienveillante et éthique du conflit avéré, méthode « pas-à-pas ».

1. Prérequis : désignation du médiateur formé,
 2. Cadrage de la médiation du conflit,
 3. Organisation et conduite des entretiens individuels,
 4. Organisation et conduite des rencontres collectives,
 5. Cartographie des causes du conflit,
 6. Organisation et conduite des réunions plénières de médiation :
 - Co-construction de solutions acceptables.
 - Formulation de solutions réaliste par le médiateur.
 7. Formalisation de la synthèse finale.
 8. Présentation de la synthèse finale aux personnes impliquées dans le conflit en cours de règlement et plan de communication sur la gestion des conflits et ses résultats.
-

6 - SUIVI DE LA GESTION DES CONFLITS

- Planification des mesures de maîtrise des situations conflictuelles.
 - Mise en oeuvre effective de ces mesures.
 - Communication sur la gestion des conflits et ses résultats.
 - Retour d'expérience et amélioration des pratiques – Organisation apaisée.
-

7 - SYNTHÈSE PÉDAGOGIQUE

- Reformulation et consolidation « à chaud » des acquis en tour de table.
 - Mesure de la satisfaction des stagiaires et du commanditaire de la formation.
-

RETOUR D'EXPÉRIENCE ET CONSOLIDATION (EN OPTION)

- Une journée complémentaire et à distance (6 mois) pourra, autant que nécessaire, être consacrée au

retour d'expérience du déploiement sur le terrain des méthodes et des outils acquis lors des deux premiers jours.

- *A cette occasion les points à améliorer seront revus collectivement et les compétences acquises seront consolidées.*

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports cognitifs, vocabulaire, principes, méthodes et outils afférents à la gestion des conflits et aux concepts associés.
- Cartographie des connaissances requises.
- Construction du corps des connaissances requises, méthodes et outils, politique, procédures écrites et système d'évaluation, planification des tâches et des actions d'amélioration, organisation et structures.
- Mise en situation et exercices pratiques.

SUPPORTS ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Support de présentation animée et support de prise de notes structurées.
 - Remise des travaux réalisés en séance sur support électronique réutilisable.
 - Remise aux participants en version électronique en fin de formation.
-
- *Soutien à distance pendant la mise en œuvre et en option avec la journée de consolidation différée.*

PUBLIC

- Encadrement de proximité.
- Directeurs.
- Membres du corps médical.
- Professionnels en situation de management.
- Responsable des ressources humaines.
- Gestionnaires de risques.
- Médiateur médical et non médical.

- Représentants du personnel.

CALENDRIER

- Deux journées consécutives pour l'acquisition des connaissances et la mise en situation.
-
- *Mise en œuvre autonome avec suivi à distance.*
 - *Une journée complémentaire de retour d'expérience et de consolidation à distance en option.*

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Écoute et prise en compte des acquis des participants préalables à la formation.
- Écoute et prise en compte des attentes des participants au début de la formation (principe du DPC).
- Écoute active des participants tout au long du programme et adaptation aux demandes exprimées.
- Évaluation « à chaud » des acquis et de la satisfaction des participants et du commanditaire au terme de la formation.

Évaluation à 6 mois / 1 an, des acquis de la formation et de la mise en œuvre effectives de ces méthodes et outils proposés.

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