



Prévenir, gérer les tensions et les conflits

■ Problématique :

- Comment développer les capacités des responsables à prévenir, anticiper et gérer les tensions et les conflits dans l'équipe ?

■ Objectifs et contenu traité :

- Découvrir les origines cachées, les facteurs déclencheurs de tensions et de conflits dans l'équipe pour mieux les cerner et les comprendre afin d'être en mesure de mieux les prévenir et les régler
 - Sources générales de conflits
 - Attitudes majeures à l'origine des conflits (triangulaire P/S/V)
 - Rapports de force et le poids des influences
 - Sous-entendus, les non-dits, les silences
 - Fragilités sociales et personnelles
 - Sentiments de base (peur, colère, joie, tristesse) à l'origine de certains conflits
 - Blocages, les représentations irréalistes, le stress
- Anticiper les relations conflictuelles en favorisant une communication et une affirmation de soi constructives ainsi qu'une relation de confiance
 - Les techniques de communication (approche systémique)
 - La qualité d'écoute et l'empathie
 - Les attitudes de PORTER
- Diagnostiquer une situation difficile, problématique afin d'adopter une stratégie efficace incluant l'adaptation des comportements
- Acquérir et utiliser des outils méthodologiques permettant de mieux désamorcer les conflits
- Développer sa capacité à négocier efficacement en proposant des solutions, des actions adaptées et pertinentes
 - Apports méthodologiques (acteur ou médiateur d'un conflit) : règles, méthodes, outils
 - Le modèle de la négociation constructive
 - L'affirmation de soi constructive : l'assertivité
- Définir un contrat personnalisé d'amélioration
 - Fixation d'axes de progrès pour chaque stagiaire en lien avec sa réalité professionnelle

■ Public concerné :

- IDE chefs d'équipe, cadres de santé, responsables services administratifs, logistiques ou techniques
- Groupe de 8 à 12 personnes maximum

■ Durée :

- 3 jours
- rythme : 2 jours consécutifs et 1 jour décalé de quelques semaines

■ Intervenantes potentielles :

- [Anne PRATALI + infos](#)
- [Evelyne DERANCY + infos](#)
- [Martine HERISSON + infos](#)

■ Références :

- Nombreuses références dans établissements des régions Languedoc-Roussillon et P.A.C.A sur demande

■ Tarif :

- **Coût par journée: 1 150 €** frais de déplacement et d'hébergement en plus

- Pour tout renseignement, proposition détaillée ou adaptée à vos besoins spécifiques, contactez-nous :

Coordonnées d'i3s

☎ 04.94.67.74.36

✉ i3s.trans@wanadoo.fr