

PRÉVENIR ET RÉGULER UNE SITUATION DE CONFLIT EN INTERNE

Les raisons d'un conflit sont nombreuses : contraintes organisationnelles, injonctions contradictoires, visions opposées... Comprendre les mécanismes de l'escalade permet d'adapter sa posture et de mieux réguler les relations.

INFORMATIONS			PROGRAMME (2 JOURS)		EX009
Public Tout collaborateur en SPST		Modalités et tarifs - Inter-entreprises : 1 300€ HT (repas incl.) - Intra-entreprise : nous consulter			
Dates Consultez notre site web	Lieux - Paris - Régions - Sur site	Prérequis Aucun prérequis nécessaire			
Objectifs À l'issue de la session, les participants sauront différencier et repérer les causes organisationnelles et relationnelles d'un conflit, reconnaître le stade de l'escalade, adopter une posture de médiateur alors qu'ils sont eux-mêmes concernés, conduire un échange difficile, chercher une solution partagée et savoir quand la situation dépasse leur rôle.					
Méthodes d'évaluation - Étude de cas collective - Quiz final		Méthodes pédagogiques - Apports structurés et interactifs - Études de cas concrets - Quiz d'évaluation			
Comprendre les origines du conflit - Les causes organisationnelles du conflit en SPST : rôles mal délimités, injonctions contradictoires, visions opposées du service. - Définition, typologies et étapes de l'escalade : reconnaître à quel stade on se trouve. - Ce que le conflit coûte à l'individu, à l'équipe et à la relation avec les adhérents. Prendre une posture de médiateur dans un conflit qui nous concerne - Ce qu'on ne peut pas emprunter au médiateur professionnel, la posture de neutralité, et ce qu'on peut : la posture, l'écoute, le questionnement, le cadre. - Se décentrer quand on est concerné : séparer la personne du problème, suspendre sa propre réaction. - Accueillir l'émotion, la sienne et celle de l'autre, sans la laisser conduire l'échange. Les outils de la désescalade - Écoute active, reformulation et questionnement plutôt que réponse. - Passer des positions aux besoins : ce que chacun cherche vraiment derrière ce qu'il exige. - Conduire l'échange difficile : préparer, poser le cadre, tenir le fil, conclure sur du concret. Réguler durablement dans le service - Chercher et formaliser une solution partagée et pérenne. - Quand la situation dépasse son rôle : alerter, faire appel à un tiers, articuler avec les RPS. - Prévenir le retour du conflit : règles de fonctionnement, points réguliers, plan personnel.					