



DENOUER LES CONFLITS INTERPERSONNELS

CONSTAT :

Les tensions entre personnes empoisonnent la vie d'un même service ou de services différents. Elles évoluent même vers des conflits ouverts. Le temps passé et l'énergie dépensée dans ces luttes internes nuisent au bon fonctionnement d'ensemble. Or souvent une analyse objective des causes de cette dégradation des relations permet déjà d'entrevoir des solutions possibles.

OBJECTIF :

Il convient alors de développer son écoute, sa capacité à comprendre les impératifs de l'autre pour mettre en place les actions correctives.

POPULATION CONCERNEE :

Tous les membres de l'encadrement

PRINCIPAUX THEMES ETUDIES :

- Diagnostiquer l'opportunité de l'action
- Définir une situation conflictuelle
- Connaître les acteurs, les enjeux, les contraintes, les marges de manœuvre
- Elaborer la démarche de résolution du conflit
- S'approprier les attitudes favorables
- Maintenir la relation "Gagnant-Gagnant"

METHODE PÉDAGOGIQUE :

Animation interactive basée sur des travaux de réflexion en sous-groupes, l'analyse d'égogrammes individuels en alternance avec des séquences filmées puis analysées

DURÉE RECOMMANDÉE :

2 jours consécutifs + 1 jour un mois plus tard pour permettre une 1^{ère} application puis analyser et échanger les expériences.