

Prévention et gestion des conflits en MSP

Favoriser un climat de travail serein et constructif

Au programme

- ✓ Les principes de communication
- ✓ Ecoute active, reformulation, médiation
- ✓ Partenariat entre la FémasIF et l'ANM
- ✓ Temps de questions/réponses

Les principes de communication



Le conflit : définitions et interprétations

- Origine latine : *conflictus* : choc, lutte, combat... opposition de sentiments ou d'intérêts
- Positif ou négatif ?
- En chinois : danger et opportunité



La communication

Combien de fois par semaine vous trouvez-vous dans une situation que vous ne comprenez pas :

- Jamais
- Une ou deux fois
- Plus souvent

Combien de fois cette situation vous met-elle en difficulté ?
Pouvez-vous nous donner un exemple ?

La communication

Communiquer, c'est l'acte au cours duquel, un individu « **émetteur** » traduit un fait, un concept, un sentiment en un **message** qu'il adresse par **le canal** qui lui paraît le plus approprié, à un autre individu « **récepteur** », avec l'intention que ce dernier puisse prendre connaissance du fait, du concept envoyé.



Pourquoi y a t'il autant
de malentendus ?

Communication

Il est impossible de ne pas communiquer !



Process de communication



Ce que je
pense

L'émetteur

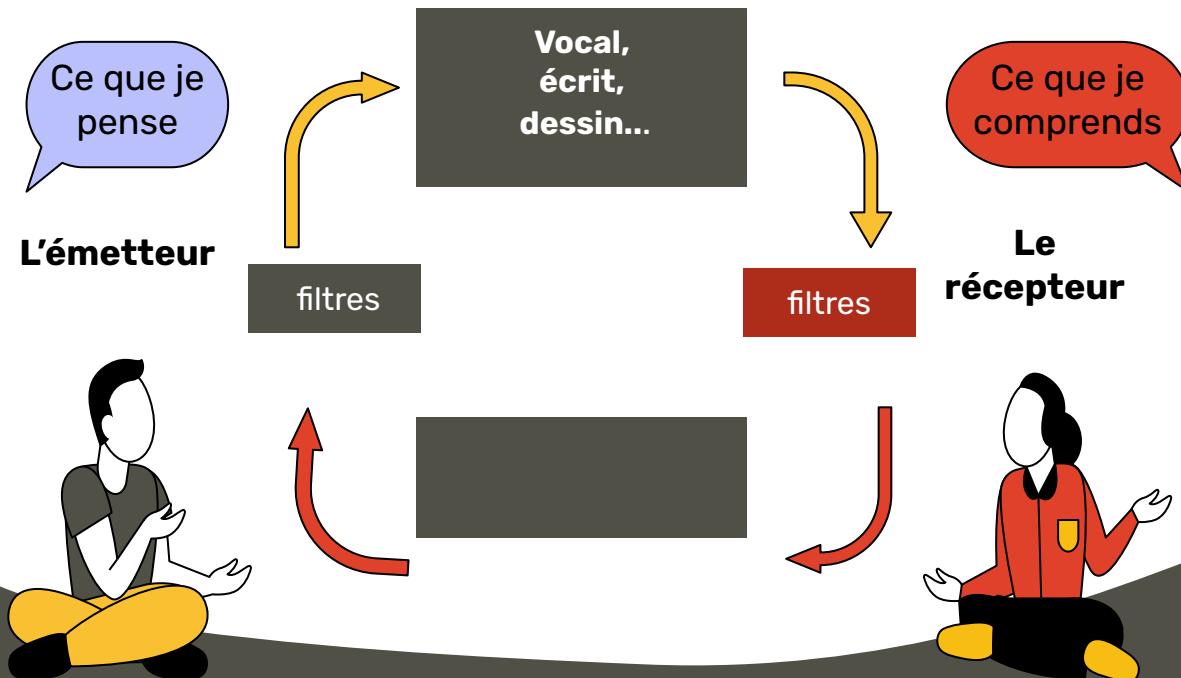


Ce que je
comprends

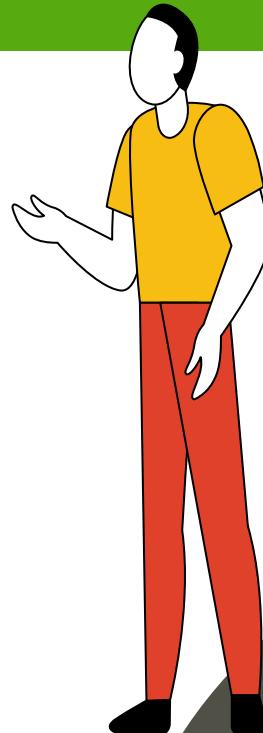
**Le
récepteur**



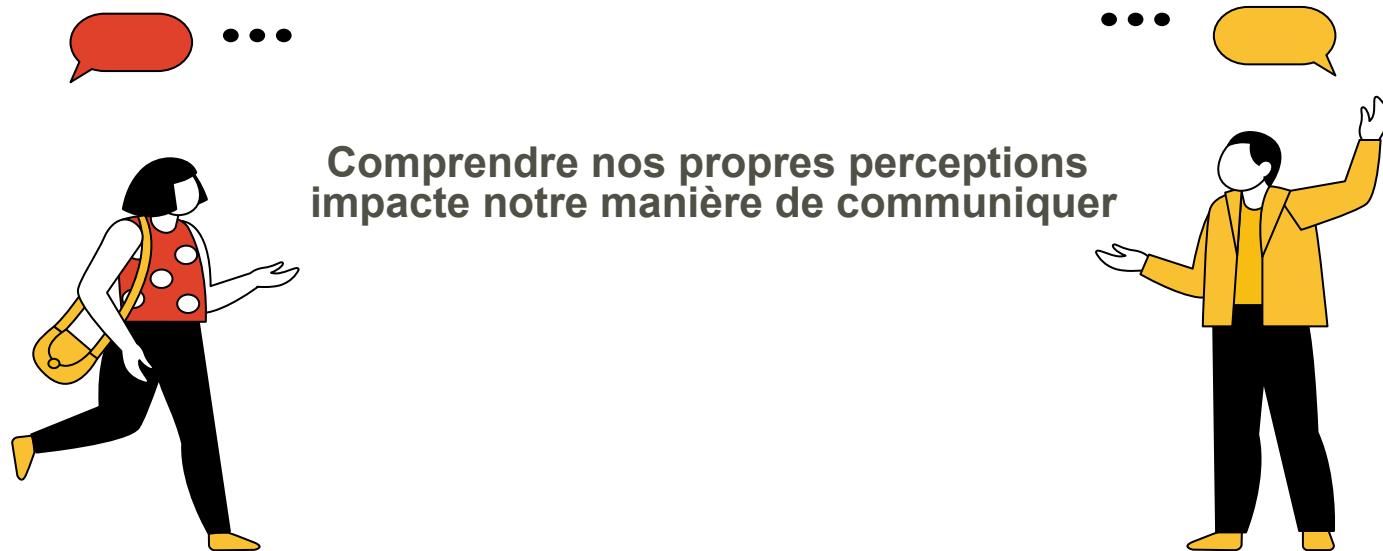
Process de communication



Le verbal et le non verbal



Comment améliorer notre communication ?



Et les mal entendus ;-)

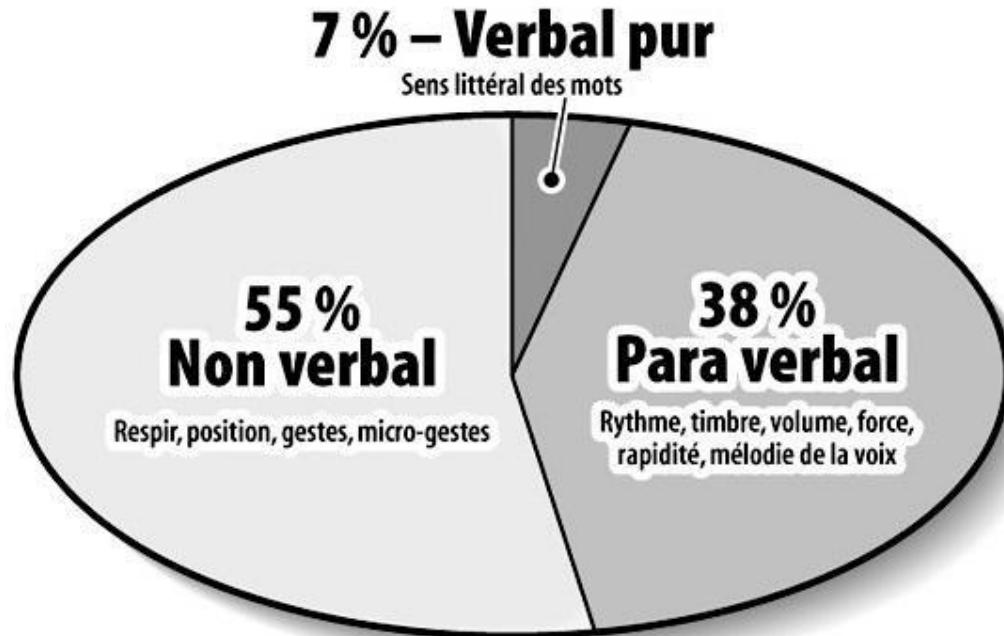


« J'adore MONET »

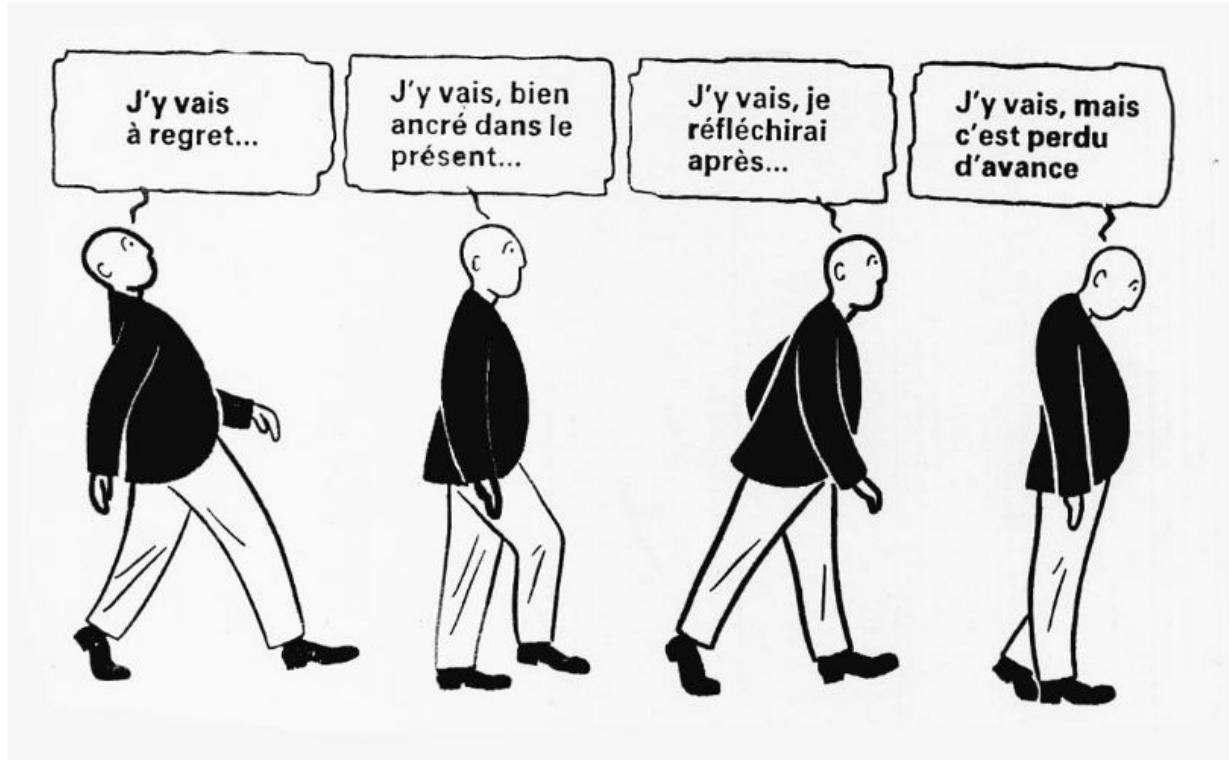


« Moi aussi !»

La communication



Le langage du corps



Quelques principes

- Créer un environnement favorable
- Vérifier la disponibilité de l'autre
- Installer la confiance
- Etablir une relation sereine
- Prévenir les malentendus, les conflits
- Eviter les frustrations



Trois grandes recommandations pour prévenir le conflit

1. La parole personnelle

Remplacer le “tu” par “je”

- Parler en “je” évite l’invective
- Responsabilise et évite le jugement
- On parle à l’autre au travers de ce que l’on a ressenti soi-même

2. L'écoute active et la reformulation

Suspendre son jugement et sa réaction

- Stop la réactivité et permet de temporiser
- Stop le jugement
- Permet à l'autre de se sentir entendu, le mettant dans de meilleures dispositions pour écouter à son tour
- Aide à clarifier pour éviter le malentendu

3. Travailler sur les intérêts, non les positions

Reconnaitre le problème mutuel et chercher le but commun

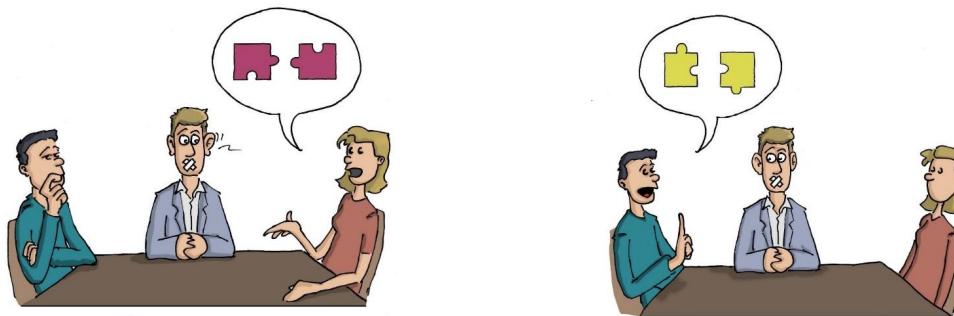
- Des positions sont difficilement conciliables
- Fait émerger les besoins cachés
- Aide à construire des solutions mutuellement satisfaisantes

Ecoute active, reformulation, médiation

Quelques « outils » du médiateur

- Le code de déontologie
- Le cadre de la médiation
- La posture du médiateur
- L'écoute active et la reformulation
- Le questionnement
- La reconnaissance des besoins, émotions et sentiments
- Le bon usage du silence plein,
- Les apartés

L'écoute active



« L'homme a deux oreilles et une bouche pour écouter deux fois plus qu'il ne parle »

Confucius

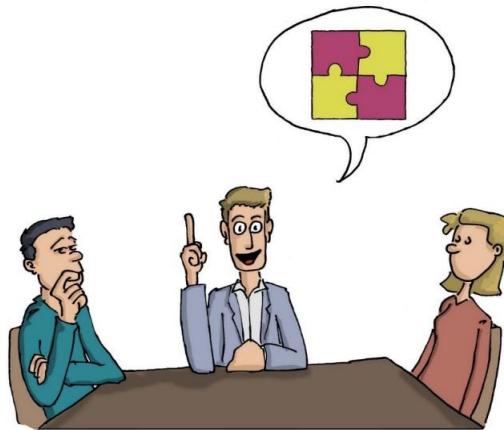
« Ecouter c'est entendre et entendre l'autre c'est le préalable pour s'entendre avec lui »

Jacques SALZER

La reformulation

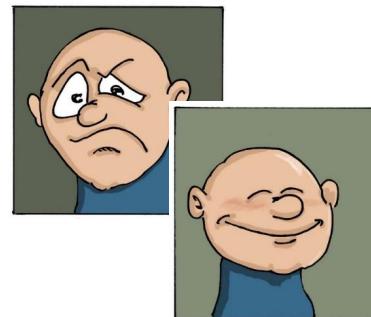
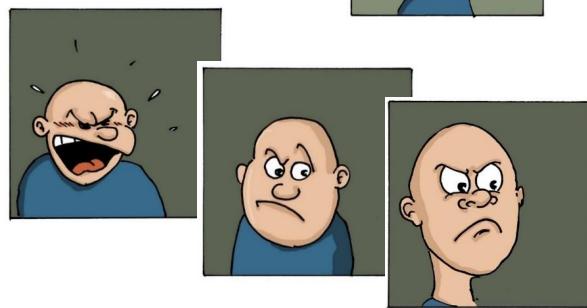
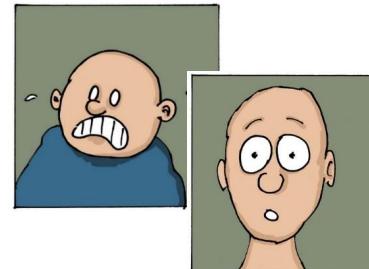
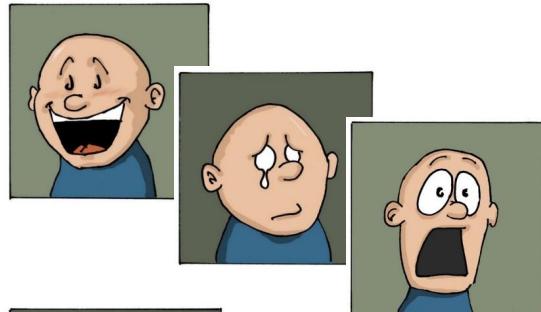
« *Il faut du courage pour se lever et parler, il faut tout autant de courage pour s'asseoir et écouter !* »

Winston Churchill



L'écoute active ou l'écoute bienveillante, ne se limite pas à dire autrement ce qu'une personne vient d'exprimer (reformulation), elle consiste également à **décoder la dimension affective généralement non verbalisée.**

L'accueil des émotions



Le bon usage des mots

Pour une verbalisation impeccable empreinte de bienveillance et de lucidité, parfois créateurs de surprise.



« *Les mots sont des fenêtres (ou bien se sont des murs)* »
Marshall-B-Rosenberg

Le questionnement

Un maximum de questions ouvertes :

- Les enfants posent toujours des questions ouvertes car ils veulent savoir
- Les adultes posent souvent des questions fermées car ils pensent tout savoir

Les leviers

- **Poser des questions ouvertes**

Qu'est-ce que cela vous a fait lorsque...,
qu'avez-vous ressenti quand....,
comment vous êtes-vous senti.....,
du silence..... qui permet aux acteurs de prendre le temps d'introspecter, de chercher, de contacter leurs ressentis

- **Faire des hypothèses**, chercher en se faisant le miroir de l'Autre => j'entends que vos êtes déçu, il me semble que, lorsque j'entends..... je perçois de la tristesse.

- **Utiliser l'effet miroir et l'art de la reformulation** grâce à une écoute centrée sur l'Autre.

Le silence plein

Le bon usage du **silence plein**, temps d'accueil d'éventuelles émotions, temps de compréhension, de détente mais aussi parfois de deuil.

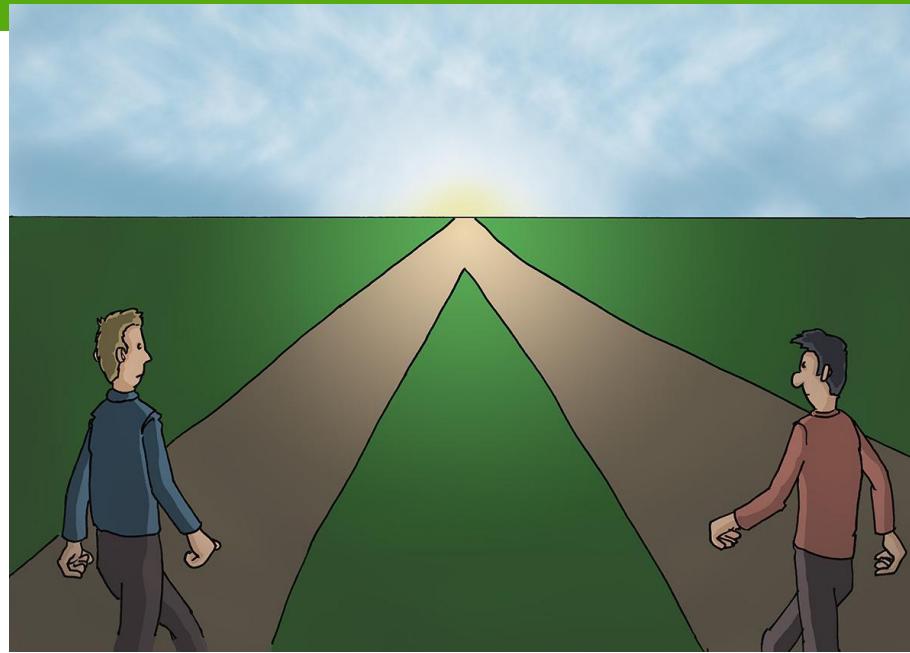
Litiges, conflits



En résumé, la médiation c'est

Un processus **confidentiel**
sur un mode **volontaire**,
en présence d'un **TIERS NEUTRE**,
impartial et indépendant :
le médiateur





« La où il y a une volonté, il y a un chemin »
Antoine de Saint Exupéry

La représentation de chacun ...



La FémasIF et l'ANM sont partenaires !

Ce partenariat vous permet :

- ✓ De bénéficier d'accompagnements par des personnes initiées à la médiation (professionnels de santé et salariés de la FémasIF) lors de difficultés dans votre équipe, afin de prévenir les conflits graves
- ✓ De bénéficier d'interventions par des professionnels de la médiation (ANM), en cas de conflits dans votre équipe

Pour être accompagné ...

Contactez-nous en expliquant votre demande : contact@femasif.fr

- ✓ Nous définirons vos besoins ensemble
 - ✓ Selon la situation, nous vous proposerons un accompagnement par la FémasIF ou une intervention par l'ANM si la situation l'exige (facturation ANM)
-  Cet accompagnement est réservé exclusivement à nos adhérents



Des questions ?

Contacts



✉ contact@femasif.fr

🌐 femasif.fr



✉ contact@anm-mediation.com

🌐 anm-mediation.com

