

LA GESTION DES CONFLITS

Objectif Pédagogique Opérationnel

Identifier la gestion des conflits

Lors de la dernière session, le taux de satisfaction du groupe s'élevait à :

NOUVELLE FORMATION

Public et Prérequis

Formation ouverte à tout professionnel exerçant dans le domaine de la santé.

Maximum 16 stagiaires

Présentation de la formation

PRÉ-TEST :

Selon vous, il n'y a pas vraiment de méthodes ni de principes pour gérer un conflit : il faut écouter son intuition.

Quand un conflit oppose deux collaborateurs, il ne faut pas s'en mêler : ils sont assez grands pour le résoudre par eux-mêmes.

Il suffit de laisser le temps au temps et le conflit se résorbe de lui-même.

Le bon sens et la raison viennent à bout de n'importe quel conflit.

Pour gérer un conflit, il faut entrer tout de suite dans le vif du sujet : plus vite on commence, plus vite on termine.

Si vous répondez « OUI » à toutes ces questions...alors passez votre chemin ! Sinon des pistes de réflexion et d'aide vous sont proposées au cours de cette formation afin que vous puissiez :

- Identifier les différents types de conflits.
- Savoir repérer les phénomènes de tension et les éléments déclencheurs des conflits.
- Saisir les enjeux personnels ou collectifs en situation conflictuelle.
- Gérer un conflit dans lequel je suis partie prenante.
- Gérer un conflit en tant que médiateur.
- Prévenir et désamorcer un conflit.

Moyens pédagogiques et pratiques

- Feuilles d'émargement (par ½ journées) : signature des participants et contre-signature du formateur.
- Évaluation des apports de la formation :
 - o Pré et Post-test
 - o Quizz – questionnaires
 - o Correction des gestes techniques au décours de la pratique
 - o Échanges autour des cas emblématiques
- Questionnaire de satisfaction de fin de formation

Modalités de suivi de l'exécution du programme et de l'évaluation

- Lieu : salle adaptée à l'effectif
- Alternance des séquences théoriques (Supports Polycopiés fournis aux stagiaires et projection d'un diaporama) puis des séquences pratiques et études de cas.
- Travaux de réflexion en groupe : échanges en groupe et en sous-groupes.
- Apports théoriques et méthodologiques : supports pédagogiques.
- Ateliers de mises en pratique : travaux pratiques, études de cas.
- Communication interpersonnelle (entretiens individuels, annonce collective) : mises en situations vidéoscopées.

Accès des personnes handicapées

Attestation d'accessibilité recevant du public (ERP 5ème catégorie)

Intervenant

Serge MASSON

Consultant, formateur et coach depuis 1998.
Ingénieur INSA. Maître-praticien en programmation neuro-linguistique (PNL). Formation théorique et pratique en management.

Date - Lieu - Tarif

À Mulhouse, les 20 et 21 mai 2021.

A Mulhouse, les 16 et 17 mai 2022.

Tarif : 530 €

Durée - Horaires

14 heures

J1 - J2 : 9h00 - 17h00

Programme détaillé de la formation

JOUR 1	CONTENUS	PEDAGOGIE	
	<i>OBJECTIF PEDAGOGIQUE INTERMEDIAIRE :</i>		
	<i>Reconnaître les différents types de conflits</i>		
9h00	Accueil des stagiaires – présentation du formateur et des participants	ÉCHANGES	Remise de support pédagogique – Tour de table – questions sur les attentes des stagiaires
-	Présentation de la formation – introduction		
10h30	PAUSE		
10h45	Les différents types de conflits Conflit de méthodes. Conflit d'objectifs. Conflits de valeurs. Conflits de besoins (la place occupée par l'affectif dans les relations humaines).	THÉORIQUE ÉCHANGES	Présentation de l'intervenant – échanges et discussion
-			
12h30	REPAS		
13h30	Comprendre la dynamique de l'être humain	THÉORIQUE ÉCHANGES	Présentation et apports de l'intervenant et échanges
-	Concept de carte du monde : la carte n'est pas le territoire. La construction de notre réalité : processus d'interprétation qui induit les distorsions de communication entre émetteur et récepteur. Quatre moteurs psychologiques fondamentaux : se sentir en confiance, se sentir reconnu, se sentir valorisé, se sentir compris.		
15h30	PAUSE		
15h45	Gérer un conflit dans lequel je suis partie prenante Accueillir : laisser mon interlocuteur formuler complètement son grief. Comprendre : poser des questions ouvertes. Reformuler sans interpréter. Elaborer avec notre interlocuteur une solution gagnant-gagnant.	THÉORIQUE ÉCHANGES	Présentation et apports de l'intervenant et échanges
-			
17h00			

JOUR 2	CONTENUS	PEDAGOGIE	
	<u>OBJECTIF PEDAGOGIQUE INTERMEDIAIRE :</u>		
	Appliquer les techniques de résolution de conflits		
9h00	Accueil des stagiaires – reprise des points de la veille si nécessaire	ÉCHANGES	Tour de table – questionnements
-	Gérer un conflit en tant que médiateur Choisir un terrain neutre. Être animé en permanence d'un état d'esprit neutre et bienveillant.	THÉORIQUE ÉCHANGES	Présentation de l'intervenant – échanges et discussion
10h30	PAUSE		
10h45	Gérer un conflit en tant que médiateur (suite)	THÉORIQUE ÉCHANGES	Présentation de l'intervenant – échanges et discussion
-	Ecouter chaque personne séparément, en s'abstenant de tout jugement, de tout parti pris. S'entretenir avec les deux personnes ensemble et identifier l'intention positive de chacune. Mener une négociation de sortie de conflit acceptable par tous		
12h30	REPAS		
13h30	Prévenir et désamorcer les conflits.	THÉORIQUE ÉCHANGES	Présentation et apports de l'intervenant et échanges
-	Adopter un comportement assertif (exprimer les désaccords, dire « non » de manière recevable par l'autre) Adapter ma communication à mon interlocuteur. Identifier les difficultés pouvant générer des conflits, et y apporter des solutions. Pratiquer la méthode DESC		
15h30	PAUSE		
15h45	Evaluation de fin de formation et de l'Objectif Pédagogique Opérationnel	ECHANGES REFLEXIVE	Questionnements mutuels – participation active des stagiaires
-	Questionnaire oral et écrit de satisfaction et de connaissances		
17h00			