

La gestion des conflits

Public concerné

Cadres soignants

Prérequis

Maîtrise des savoirs de base

Durée formation

2 jours (14H)

Lieux

Intra-établissement

Inter-établissement : Colmar

Nous consulter pour nos autres sites de formation

Tarifs

Intra-établissement :

1 110 à 1 400€ / jour pour un groupe selon le lieu de formation

Inter-établissement :

220€ / participant (repas en sus 8,50€ /participant)

Délais d'accès

Variable et inférieur à 2 mois

Modalités d'accès

Signature de la convention de formation

Intervenant

Psychologue

Contact

03 89 21 22 55

institut-formation.continue

@diaconat-mulhouse.fr

Référent handicap

03 89 21 22 50

Objectifs

- Identifier les prémices d'un conflit
- Diagnostiquer et d'analyser les différents types de conflit
- Utiliser les bonnes méthodes pour réguler et sortir du conflit
- Améliorer leur communication avec les collègues et partenaires
- Gérer les situations tendues en évitant qu'elles ne dégénèrent
- Repérer les attitudes efficaces.

Contenu

1. Se connaître pour mieux réagir lors d'un conflit

- Repérer notre attitude instinctive et celle des autres
 - Attitude de type «Assertivité», ses avantages et ses inconvénients
 - Attitude de type «Lutte/Domination», ses avantages et ses inconvénients
 - Attitude de type «Fuite/Soumission», ses avantages et ses inconvénients
 - Attitude de type «Manipulation/Séduction», ses avantages et ses inconvénients
- Les différentes positions de vie adoptées par les différents «joueurs»
 - La position +/- ou gagnant/perdant
 - La position -/+ ou perdant/gagnant
 - La position -/- ou perdant/perdant
 - La position +/+ ou gagnant/gagnant

2. Les caractéristiques d'un conflit

- Faut-il éviter tout conflit? Un conflit peut-il être fécond?
- Apprendre à repérer les différents types de conflits: inter-personnel, intra-équipe, inter-équipes
- Identifier la nature du conflit, son niveau et ses différentes sources
- Analyser les faits: les acteurs, les actes, les conséquences?
- La construction d'un conflit
- Les processus dans la construction d'un conflit

3. Comment aborder un conflit

- Les positions de perception: avoir du recul pour se mettre à la place
- Repérer les attitudes facilitantes et limitantes dans la gestion de conflits
- Les différents acteurs du conflit
- La mise à jour et la résolution des jeux «psychologiques» sous-jacents et nuisibles
- Les 5 stades du développement d'un conflit
- Utiliser l'écoute proactive pour détecter et/ou décoder tout ce qui n'est pas verbalisé.
- Apprendre à déjouer l'agressivité, la passivité, la manipulation.
- Maîtriser les 4 polarités d'une véritable relation d'échange : demander, donner, recevoir, refuser
- Désamorcer un conflit grâce à l'écoute active, la reformulation, la synchronisation, la calibration
- La prise en compte des filtres dans la communication
- L'influence de sa communication non verbale sur l'autre
- Prendre du recul sur la situation
- L'influence du langage positif

4. Trouver ensemble les solutions

- La méta-communication
- Définir nos indices de satisfaction, nos équivalents-critères, selon chaque valeur importante pour l'un et pour l'autre
- Rétablir un climat de confiance propice à l'échange
- Trouver ensemble de nouvelles solutions
- Impliquer tous les acteurs pour la mise en place de ces nouvelles règles.

Méthodes pédagogiques

Échanges et réflexions collectives, mais également des mises en situations et des «jeux transactionnels» appréhendés. Les principaux outils sont issus de la PNL, de l'Analyse transactionnelle, de la systémie, de l'approche centrée sur la personne de Carl Rogers, pratique du coaching d'équipe.

Modalités d'évaluation

Évaluation écrite des acquis de la formation et bilan oral

- Une évaluation de la satisfaction des participants sera réalisée en fin de formation
- Quizz d'évaluation d'acquisition des compétences