

5 | Efficacité professionnelle et développement personnel

GÉRER LES CONFLITS AU SEIN DE VOTRE ÉQUIPE



Durée : 2 jours



Intervenants

Consultant spécialisé, comédien



Public visé et prérequis

- Tout professionnel travaillant en établissement de santé ou médico-social

- Pas de prérequis

Objectifs et compétences professionnelles visés

- Comprendre les mécanismes de naissance et de développement des conflits
- Savoir distinguer conflit et problème
- Identifier les causes profondes des conflits, notamment grâce à la méthode ORPI
- Savoir gérer les problèmes et situations tendues pour qu'ils ne deviennent pas des conflits
- Connaître les méthodes DESC et ORPI pour gérer les conflits
- Adopter un comportement assertif face aux conflits

Programme de la formation (1/2)

PARTIE 1 : COMPRENDRE LE CONFLIT

Introduction jouée, suivie de la saynète « La naissance du conflit »

Débriefe de la saynète (20')

- Décoder et comprendre la saynète
- Prendre du recul, se positionner par rapport aux situations proposées
- Faire le lien avec sa propre réalité

Atelier 1 : distinguer problème et conflit

- Identifier les différences entre problème et conflit
- Créer une compréhension commune
- Identifier des cas de problèmes et des cas de conflits parmi les participants

Atelier 2 : à quoi sert le conflit ?

- Identifier les aspects positifs et les aspects négatifs du conflit
- Prendre conscience que parfois le conflit est nécessaire pour dénouer des situations

Saynète 2 « conflit trop c'est trop »

- Voir différents types de conflits et apprécier la diversité des conflits possibles
- Appliquer à ces outils les outils de compréhension des conflits

Débriefing

- Identifier le mécanisme du conflit dans chaque cas
- En fin de débriefe, suggérer aux participants de se projeter dans des solutions possibles

Apport pédagogique : Les types de conflit

Théâtre interactif (aussi appelé « théâtre forum »)

- Les participants passent à l'action pour imaginer des postures permettant de gérer au mieux les situations potentiellement conflictuelles

Apport et atelier en plénière : le modèle ORPI

- Comprendre les causes des conflits
- Remettre en cause la croyance selon laquelle les relations interpersonnelles constituent le principal facteur de conflits
- Objectifs / Rôles / Règles et procédures / Relations

Fin du programme en page suivante ➤

Tarif et dates Inter : Consulter le calendrier des formations Inter

Tarif Intra/groupe (présentiel, distanciel, sur-mesure) : Nous contacter

5 | Efficacité professionnelle et développement personnel

GÉRER LES CONFLITS AU SEIN DE VOTRE ÉQUIPE

Programme de la formation (2/2)

PARTIE 2 : J'ANTICIPE ET JE RÉSOUS LES CONFLITS

Apport pédagogique et saynètes : l'assertivité

- Comprendre l'assertivité
- Distinguer postures assertives et postures non assertives
- Utiliser l'assertivité dans la gestion de conflits

Apport pédagogique. Le DESC

- D comme décrire les faits
- E comme exprimer son ressenti
- S comme suggérer une solution
- C comme conclure

Mises en situation

- Pratiquer sur des situations correspondant à la réalité du client

Apport pédagogique : l'empathie

- Identifier et pratiquer l'empathie, qui permet d'accueillir l'émotion de l'autre et contribue à désamorcer la tension émotionnelle du conflit
- Savoir tout écouter et « faire vider les sacs » sans porter de jugement

- Ne jamais penser que les autres sont à priori de mauvaise foi, mais admettre qu'ils ont une vue différente de la nôtre et que nous devons d'abord essayer de comprendre pourquoi

- L'empathie

Mises en situations sur des cas proposés par les participants

Tarif et dates Inter : Consulter le calendrier des formations Inter

Tarif Intra/groupe (présentiel, distanciel, sur-mesure) : Nous contacter