

# FORMATION



Mathys Conseil

Formation & Coaching

## PREVENIR ET GERER LES CONFLITS

4 modules diversifiés pour acquérir des outils pratiques efficaces.

Possibilité d'adapter votre parcours en choisissant les modules qui vous conviennent.

### PROGRAMME

- ✓ **MODULE 1** : dialoguer pour désamorcer les conflits / **27 septembre 2018.**
- ✓ **MODULE 2** : prévenir les conflits et intervenir dans son équipe – méthodes pour l'encadrement / **18 octobre 2018.**
- ✓ **MODULE 3** : réussir une confrontation, une conciliation, une médiation / **22 novembre 2018.**
- ✓ **MODULE 4** : gérer de manière constructive les usagers agressifs / **13 décembre 2018.**

Une formation interactive et ludique, reposant sur des outils testés.

Plus de 10 ans d'expérience sur ce sujet auprès de publics et de clients variés du secteur sanitaire, social et médico-social (COS, FEHAP, APAPSH, Foyer J COTXET, URIOPSS, Croix-Rouge...).

STAGE INTER  
ENTREPRISES  
DESTINE AUX  
PROFESSIONNELS  
DU SECTEUR  
SANITAIRE, SOCIAL  
ET MEDICO-SOCIAL

### TARIF

450 € H.T. / jour, repas compris

### DATE

de septembre à  
décembre 2018  
9h00 – 17h30

### INSCRIPTIONS

carolinescohy@mathys-  
conseil.com  
06 33 15 25 93

### LIEU

Montpellier

### AVEC

Nicolas SCOHY, médiateur,  
consultant en management  
& coach, spécialiste des  
risques psycho-sociaux.

Auteur des ouvrages :

- Prévenir et gérer les conflits dans le secteur médico-social (ESF)
- Communiquer en cas de crise (ESF).

## PROGRAMME DETAILLE \*

\* Le détail du déroulé et des outils est précisé dans la convention de formation

### MODULE 1 : dialoguer pour désamorcer les conflits / 27 septembre 2018.

- Le processus d'escalade.
- Se préparer mentalement et gérer ses émotions
- Les formes verbales sources de conflit et de blocage : jugement, autoritarisme, dogmatisme, impulsivité, intrusion...
- La synchronisation.
- Revenir au calme : 3 formes de reformulation et de recentrage.
- Valoriser son interlocuteur sans se soumettre
- Apaiser grâce aux doubles liens positifs et au pas de côté.
- Impliquer son interlocuteur dans la résolution
- Poser des limites en créant la confiance.
- Les types d'entretien.

### MODULE 2 : prévenir les conflits et intervenir dans son équipe – méthodes pour l'encadrement / 18 octobre 2018.

- Origine organisationnelle des conflits : insécurité, déficit de régulation, manque de sens.
- réguler les ragots et les médisances, libérer la parole dans un cadre clair.
- Utiliser les règles et les valeurs pour intervenir.
- Comment initier une démarche sans aggraver.
- Posture et responsabilité de l'encadrement.
- Le recueil d'information et l'objectivation.
- La confrontation, la médiation et l'échange.
- L'arbitrage et le recadrage.
- La remobilisation.
- Réaliser un entretien constructif et dépasser le marchandage verbal agressif.
- Impliquer les IRP (CHSCT...) dans un dispositif clair.

## Les conflits ...

Ils sont presque inévitables et relèvent le plus souvent de malentendus et d'une difficulté à « se dire les choses ... ».

Bien gérés ils s'apaisent rapidement et deviennent des opportunités pour se parler, régler des incompréhensions, améliorer la manière de travailler et renforcer la confiance.

### Rien dans les parcours classiques de formation ne prépare les professionnels à gérer les conflits :

- Comment dépasser l'état de sidération et de fébrilité que provoquent les conflits ?
- Comment sortir de l'escalade verbale et revenir à un échange constructif ?
- Comment résoudre ensemble en équipe les difficultés rencontrées ?
- Comment répondre en restant professionnel tout en se préservant ?
- Comment amener des décisions parfois frustrantes sans provoquer de conflit ?
- Comment gérer les tentatives de diversion, de déni, d'amplification, de marchandage verbal face à un interlocuteur agressif ?

### Cette formation propose une double approche :

**1. Une vision managériale et organisationnelle reposant sur des valeurs motivantes pour le personnel.**

**2. Des méthodes et des outils de dialogue issus de la communication non violente, de la thérapie ericksonienne, de la PNL, de la philosophie.**

### **MODULE 3 : réussir une confrontation, une conciliation, une médiation / 22 novembre 2018.**

- Différences et points communs entre médiation, conciliation et confrontation.
- La préparation individuelle et l'entretien : donner du sens, rassurer, faire valider le respect de certaines règles, préparer mentalement son interlocuteur, clarifier son positionnement ...
- Les règles et les valeurs selon l'exercice choisi.
- Les acteurs pouvant intervenir ou pas.
- La première séance, comment l'animer pour maximiser les chances d'obtenir un échange respectueux et constructifs.
- Les modes de résolution de problème et de débat : zoom sur les principes qui permettent d'objectiver et de dépassionner l'échange.
- Conclure et remobiliser.

### **MODULE 4 : gérer de manière constructive les usagers agressifs / 13 décembre 2018.**

- Le positionnement professionnel dans la manière d'accueillir un comportement agressif.
- Le principe de loyauté envers l'institution et l'équipe.
- Les attitudes de défense des professionnels qui peuvent aggraver la situation et renforcer l'agressivité de l'utilisateur.
- Se préserver tout en restant disponible : pourquoi et comment ?
- Ecouter tout en posant des limites : proposition de plusieurs méthodes.
- Ouvrir une suite, prendre en charge sans céder à la pression : proposition de plusieurs méthodes verbales.
- S'entraider, passer le relais, prendre du recul.
- « Assumer » et rester bientraitant, la meilleure manière de renforcer son image ...

Ces méthodes sont régulièrement transmises aux professionnels de votre secteur, mais également à des professionnels très exposés (agents de sécurité, cuisines, etc.).

Notre pédagogie repose sur des outils simples. Elle s'appuie sur des dispositifs de mise en situation qui favorisent l'entraînement et l'assimilation.

### **Le formateur :**

**Nicolas Scohy intervient comme médiateur en entreprise depuis 2004.**

**Il est consultant et intervient sur des négociations sensibles régulièrement auprès d'entreprises de toutes tailles et de tous secteurs.**

**Philosophe et coach, il développe depuis plusieurs années des méthodes de communication pour désamorcer les conflits, qu'il transfère aux professionnels.**

**Il intervient plus particulièrement dans le secteur sanitaire, social et médico-social depuis 2006.**

**Consultant en organisation et en management d'équipe, il sait faire le lien entre la dynamique relationnelle et le contexte de travail en équipe.**