



Mathys Conseil  
Formation & Coaching

## GESTION DE CONFLIT\*

\* coût de la formation pris en charge par votre OPCA, nous vous aidons à constituer le dossier

### 3 DEMI-JOURNÉES ADAPTÉES AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ LIBÉRAUX

Ces formations s'adressent aux professionnels libéraux (médecins, dentistes,...) exerçant leur activité au sein d'une petite équipe de collaborateurs et d'associés. Un cycle adapté aux professionnels très pris et disposant de peu de temps.

**Une formation animée par Nicolas Scohy, consultant et médiateur, spécialiste de la gestion de conflit**

Formations courtes

13h30 à 17h00

**4, 18 et 25 février 2021**

Via ZOOM US

Cliquez sur : [INSCRIPTION](#)

TOUTE QUESTION MÉRITE UNE < RÉPONSE > ET GRÂCE À NOTRE MÉTHODOLOGIE.  
VOUS TROUVEREZ VOTRE < RÉPONSE > SANS RECEVOIR DU PRÊT À PENSER.

Formations  
courtes  
2021



Mathys Conseil  
Formation & Coaching

**3 demi-journées pour acquérir  
des astuces concrètes  
assimilables facilement et  
réussir rapidement :**

- => Dans la relation patient !**
- => Entre associés !**
- => En équipe !**

**SESSION 1**  
Les types de conflit,  
comment les gérer  
et en sortir par le  
haut ?

**SESSION 2**  
Désamorcer un  
échange tendu, les  
mots et les arguments  
pour réussir

**SESSION 3**  
Prévenir et gérer les  
conflits entre  
associés et entre  
collaborateurs :  
adapter son  
management et son  
organisation



TOUTE QUESTION MÉRITE UNE > **RÉPONSE** < ET GRÂCE À NOTRE MÉTHODOLOGIE,  
VOUS TROUVEREZ VOTRE > **RÉPONSE** < SANS RECEVOIR DU PRÊT À PENSER.

# « Prévenir et gérer les conflits »

## Cycle de 3 demi-journées

### Demi-journée 1 : les types de conflit, comment les gérer et en sortir par le haut ?

#### Objectifs session 1

- S'adapter efficacement aux différents types de conflit.
- Maîtriser sa réponse, prendre du recul retrouver le contrôle de la situation.
- Eviter les erreurs de bases commises par 95% des gens.

#### Demi-journée 1 : les types de conflit, comment les gérer et en sortir par le haut ?

##### 1. les déclencheurs et l'émergence du conflit

Les incidents initiaux. Les étapes de l'escalade et la montée en pression.  
L'incubation et la phase de non-dit.  
Les exutoires et les soupapes.  
Le syndrome de persécution, la gestion des émotions et des croyances.  
Aspects neuropsychologiques du conflit.  
La bascule dans le conflit.

##### 2. Les bases des stratégies d'adaptation efficaces

Garder le contrôle de ses réactions, savoir prendre du recul.  
Gérer le stress du conflit et améliorer la maîtrise de ses réactions. Identifier son type de stress et ses réactions : sidération, incubation, surréaction, saturation, non dits, croyances et interprétations...  
Méthodes de préparation mentale pour prendre du recul et agir de manière adaptée, accueillir et comprendre ses émotions, préserver ses capacités de concentration et de décision.  
4 techniques de bases en communication pour retrouver le contrôle de l'échange  
- Désamorcer le conflit et utiliser l'écoute active et l'empathie.  
- Renforcer le lien, poser des intentions positives sans se soumettre et sans faire de promesses.  
- S'affirmer sans provoquer, poser des limites, exprimer ses besoins.  
- Clarifier, ouvrir, élargir le débat.

##### *Exercice selon 3 situations : client, associé, collaborateur*

##### 3. Types de conflits et mécanismes d'apparition du conflit

Les types de posture : agresseur, victime, sauveteur, spectateur, complice, soumis : auto-diagnostic.  
Conflit explosif, violence verbale, violence physique : comment réagir et maîtriser la situation.  
Conflit froid, bouderie, désengagement : comment rétablir le dialogue et ouvrir les portes.  
Conflit larvé, ragots, rumeurs : comment instaurer une résolution transparente et une confiance suffisantes.  
Le marchandage verbal et les attitudes sources de diversion : comment ne pas se faire avoir et recentrer sur le sujet.  
La manipulation et le harcèlement moral : comment y mettre fin sans aggraver les choses.

## « Prévenir et gérer les conflits » Cycle de 3 demi-journées

### Demi-journée 2 : communiquer et agir sur la relation, désamorcer un échange tendu, les mots pour réussir

#### Objectifs session 2

- Désamorcer et résoudre un conflit verbal professionnel et personnel.
- Gérer l'agressivité verbale d'un interlocuteur, l'apaiser et lui poser des limites.
- Retrouver la maîtrise d'un échange difficile et créer les conditions d'une compréhension mutuelle.

#### Demi-journée 2 : désamorcer un échange tendu, les mots et les arguments pour réussir

##### Adapter sa communication, instaurer une relation constructive en progressant selon 4 niveaux :

- **Niveau 1** : adapter sa posture et sa communication non verbale pour apaiser la situation et prendre l'ascendant. Se synchroniser, adapter le regard, la distance, le ton, le débit, changer de canal.

- **Niveau 2** : promouvoir la « désescalade », repérer les facteurs d'emballement et dégonfler le conflit. Techniques d'écoute active et de recentrage pour annuler l'escalade verbale.

- **Niveau 3** : Techniques de désamorçage et de maîtrise d'un dialogue conflictuel basées sur le choix des mots : éviter d'être jugeant, autoritaire, dogmatique, impulsif. Comment faire passer les messages et créer un lien positif, mettre son interlocuteur en situation d'écoute, poser des limites quand c'est nécessaire, et trouver un terrain d'entente. Approches issues de la diplomatie, la philosophie, le self-défense, la PNL, la communication non violente et l'hypnose Ericksonienne.

- **Niveau 4** : gérer une négociation difficile, éviter les pièges et résoudre les tentatives de marchandage, d'échappatoires, de diversion et de culpabilisation de votre interlocuteur. Techniques avancées issues de la négociation de crise, permettant de créer un dialogue constructif.

##### Réussir ses entretiens (le conseil de l'avocat et du consultant)

L'entretien de négociation

L'entretien de recadrage

L'entretien d'évaluation

L'entretien disciplinaire

## « Prévenir et gérer les conflits » Cycle de 3 demi-journées

### Demi-journée 3 : adapter son management et son organisation

#### Objectifs session 3

- Prévenir les conflits au sein de son équipe par une organisation et un management adapté.
- Prévenir les conflits entre associés : pacte d'associés, règles communes, usages efficaces.
- Intervenir en cas de conflit au sein de son équipe ou entre associés : médiation, conciliation, arbitrage.

#### Demi-journée 3 : prévenir et gérer les conflits entre associés et collaborateurs, adapter son management et son organisation

##### 1. Types de conflits professionnels

- Conflits entre collègues.
- Conflit entre professionnels et clients.
- Conflits entre associés dirigeants
- Conflits entre dirigeants et collaborateurs.

##### 2. résoudre les conflits dans le management d'équipe

- Comprendre les logiques de groupe, les besoins du groupe, les dérives en cas de problème (médiances, ragots, bouc-émissaire, ...).
- 3 axes simples pour prévenir les conflits dans son équipe : sécuriser l'organisation, réguler les aléas, mobiliser et susciter l'envie. Prévenir les conflits en utilisant une grille de diagnostic d'équipe destinée à en repérer les causes possibles.
- Les maladresses possibles pouvant se retourner contre l'encadrement.
- Le cadre juridique : sanction, entretiens, procédures.
- L'intervention de la détection, au recueil d'informations, à la médiation à la prise de décision, quel rôle pour la hiérarchie.

##### 3. La cohésion entre associés

- Le risque d'en rester à des conventions orales.
- Le diable se cache dans les détails, les causes possibles de conflit.
- Le pacte d'associé
- Les conditions de préservation de bonnes relations en matière d'information/communication, de prise de décision et de collégialité.

**DURÉE** : 1,5 jours



600,00 euros HT

**Financement pris en charge par votre OPCA (Mathys Conseil est certifié datadock)**

**Dates** : 4,18 et 25 février 2021 de 13h30 à 17h00

**Lieu** : Via ZOOM US

**Formateur**: Nicolas Scohy

**Public** : professions libérales, associés, exerçant dans le milieu du soin.

**Pédagogie et atouts de cette formation :**

- Alternance d'apports théoriques et pratiques.
- Etude de cas et de solutions, jeux de rôles et entraînements.
- Echanges et interactivité favorisés.
- Techniques très concrètes permettant d'améliorer sa pratique en peu de temps.
- Techniques de préparation mentale et de gestion du stress issues des neurosciences, de la préparation mentale des sportifs de haut niveau et des arts martiaux.
- Techniques de communication avancées issues de la pratique de médiation du formateur et des approches psychologiques les plus élaborées en communication (dialogue stratégique, hypnose, méta communication). Les méthodes de gestion des conflits en équipe sont vécues et pratiquées quotidiennement par le formateur qui est médiateur.
- Apports juridiques adaptés à votre secteur d'activité.