

GÉRER LES CRISES DANS LES INSTITUTIONS SOCIALES ET MÉDICO-SOCIALES

Objectifs

- Développer de meilleures capacités d'alerte, de prévention et d'action, afin d'assurer en toutes circonstances la continuité des activités de l'institution face aux effets perturbateurs d'une situation de crise.
- Acquérir les compétences nécessaires à la mise en place d'un plan immédiat d'action et une reprise en main de la situation.
- Acquérir une connaissance des principes d'organisation du travail propre à réguler et bonifier les échanges en équipe.

Public : Cadres intermédiaires ou de proximité.

Pré-requis : Connaissances de base relatives à une fonction managériale et aux métiers du secteur sanitaire, social et médico-social

Durée : 2 jours (14h)

Dates-Lieu : 18, 19 septembre 2019 à Bordeaux

Tarif : 420 € à Bordeaux

Tarif : Intra-muros / Inter-établissements, nous consulter

Modalités d'évaluation

Suivi de l'exécution : Vérification des connaissances durant la formation par la passation d'un QCM.

Appréciation des résultats : Bilan à chaud et questionnaire individuel d'évaluation.

Intervenant pressenti

Une chargée de formation de l'OAREIL, diplômée en psychologie du travail et des organisations.

Contenu

✓ J1 - introduction

- Qu'appelle-t-on une situation de crise ?
- L'origine et la nature des situations de crise

✓ Discerner les composantes des situations de crise

- Les signes d'alerte et les phases de la crise
 - L'exercice périlleux de l'anticipation : les signes avant-coureurs à repérer pour désamorcer la crise naissante.

✓ Développer un plan de gestion de crise

- L'élaboration d'une cellule de crise ; l'établissement d'un programme de prévention.
- Adopter une méthodologie de management de gestion de crise
 - Comprendre la situation : en partant du diagnostic, mettre en exergue les problématiques prioritaires

✓ J2 - développer des compétences pour faire face à la crise

- Les aptitudes d'un négociateur de crise
 - Le profil et le style d'un bon négociateur de crise.
- Mettre en œuvre une stratégie de communication de crise
 - La communication filtrée, maîtrisée, transparente.
 - La communication non violente de Rosenberg.
 - L'identification des interlocuteurs concernés par la crise pour une communication appropriée.
 - Former les équipes à la communication de crise.
- Les ressources disponibles pour communiquer dans les situations difficiles
 - Ecouter, observer, analyser.
 - Développer une relation empathique.
 - Un temps de réflexion, de concertation, de débat et de décision.
 - Le retour d'expériences.

Méthodes pédagogiques

- Repérage et acquisitions théoriques en alternances avec l'analyse des pratiques, des expériences et de la vie en général
- Les échanges dans le groupe des participant(e)s seront facilités par :
 - Un travail individuel et en petits groupes.
 - Des réflexions ou des analyses de situations concrètes, précédées ou suivies d'un apport de connaissances.
 - L'analyse des observations mentionnées par les participant(e)s, avec l'engagement de la confidentialité
 - Des propositions réalistes et pragmatiques aux situations rencontrées.
- Techniques de détente et de gestion du stress.