

GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES : DÉSARMORCER, COMPRENDRE, RÉSOUDRE

Objectifs

- Identifier les différents types de conflits et comprendre les situations qui y conduisent.
- Maîtriser les outils d'analyse de situation sous un angle psychosociologique et systémique.
- Acquérir des méthodes de gestion positives du conflit par la concertation et la motivation.
- Développer de nouvelles attitudes et stratégies pour contrôler les situations dans un contexte difficile (négociation, médiation, conciliation), les apaiser et les résoudre.

Public : Cadres intermédiaires ou de proximité.

Pré-requis : Connaissances professionnelles relatives à la fonction exercée

Durée : 2 jours (14h)

Dates-Lieu : 30 septembre ; 1^{er} octobre 2020 à Bordeaux

Tarif : 450 € 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, cadre infirmier et ingénieur qualité

Contenu

J1- Repérer les conditions d'émergence des situations conflictuelles

- Les origines et types de conflits
 - Les causes de conflits et leurs caractéristiques dans le secteur médico-social :
 - Faire le diagnostic des situations difficiles en institution.
- La clinique du conflit
 - Les différents niveaux d'expression dans un conflit (individuel, d'équipe, de structure).

✓ Développer une méthodologie de gestion du conflit

- Une démarche structurée et une posture affirmée
 - La projection et l'anticipation avant, pendant, après un conflit pour gérer les situations difficiles.
- Se doter d'outils efficaces
 - Grilles d'analyse de situations et de résolutions des problèmes, tableau de bord, fiches d'événements indésirables, CREX...

J2 - Développer des compétences managériales en situation de crise

- Les points-clés de la communication
 - Les règles d'une communication efficace : écoute, questionnement, reformulation.
- Les points-clés du management pour éviter et/ou gérer une situation conflictuelle
 - Adapter son style de management aux différents types de situation (discussion, négociation, confrontation, médiation, conciliation, conflit).
- Construire des stratégies collectives et institutionnelles convaincantes
 - Fédérer l'équipe : consensus sur des valeurs et objectifs communs centrés sur la mission institutionnelle.

Méthodes pédagogiques

- Formation-action basée sur une méthodologie interactive centrée sur les participants, axée sur le développement et l'échange de leurs expériences professionnelles.
- Alternances d'apports théoriques, méthodologiques et pratiques.
- Échanges réflexifs à travers des exercices et cas concrets illustrant des situations de terrain apportées par les participants ou la formatrice.
- Proposition d'ateliers pratiques et de travaux en groupe, sous-groupes et individuels.
- Boîte à outils : fiches mémos.