

PRÉVENTION ET GESTION DES CONFLITS

Objectifs

- Identifier les différentes dynamiques conflictuelles et leur donner du sens.
- Accroître ses capacités d'écoute, de communication, d'analyse et de négociation.
- Développer des outils, attitudes et stratégies efficaces face aux situations conflictuelles.
- Apprendre à se préserver et mieux gérer son implication.

Public : Les membres d'une équipe : les cadres des services de soin, administratifs et généraux ; les directeurs

Pré-requis : Aucun

Durée : 3 jours (18h)

Lieu : Intra-muros / Inter-établissements dans vos locaux

Tarif : Nous consulter

Modalités d'évaluation

Suivi de l'exécution :
Vérification des connaissances durant la formation.

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

Intervenant pressenti

Infirmière ; Ingénieur qualité ; Cadre de gestion OU Ingénierie sociale OU Cadre de santé, Infirmière OU Infirmière coordinatrice Ehpad

Contenu

J1-Repérer les conditions de l'émergence des situations conflictuelles

- Rappel de notions fondamentales sur les conduites humaines.
- Les différents types de conflits.
- L'origine des conflits.
- Les comportements classiques en situation de conflits.
- La question de la subjectivité et de la différence de perception face à une situation.
- Les conséquences des conflits.
- Les conflits les plus spécifiques du monde sanitaire et médico-social.

J2-Développer des compétences stratégiques pour gérer les conflits

- Comment se préparer à la gestion d'un conflit ?
- Les différentes étapes d'un cycle de gestion des conflits.
- Les stratégies alternatives : la médiation et la conciliation.
- Analyse des conséquences des différentes stratégies.
- Les outils : grilles d'analyse de situation et de résolutions des problèmes.
- Communiquer en situations conflictuelles : des mots sur les maux.
- Les techniques de la concertation dans la prévention des conflits.

J3-Vers une démarche de changement

- Construire des stratégies individuelles efficaces.
- Construire des stratégies collectives et institutionnelles convaincantes et efficaces.

Méthodes et outils pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Exercices et mis en situation
- Étude de cas
- Outil MobiQual
- Échanges et mutualisation
- Remise d'un dossier