GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES ET LES CONFLITS

UNE « MISSION » DE L'ENCADREMENT INTERMÉDIAIRE

Une organisation sanitaire, sociale ou médico-sociale est caractérisée par un entrelacs d'activités et de relations humaines, avec leurs aléas... C'est ainsi que l'encadrement de proximité et intermédiaire est amené à faire face de façon récurrente et parfois quotidienne à des situations délicates ou difficiles qui peuvent évoluer vers des conflits. Conflits individuels ou d'équipe, ils sont aussi divers par les protagonistes concernés : les patients et les usagers, leurs familles et entourages, les professionnels subalternes ou collègues, l'institution, les partenaires, etc.

Cette formation propose d'aborder la gestion de conflits comme un processus, tout en prenant en compte les spécificités du contexte sanitaire, social et médico-social. L'approche pédagogique est concrète et opérationnelle, à travers un travail entre pairs du secteur.

Les participants seront mieux à même à l'issue de la formation de repérer les facteurs générateurs de conflits et les situations à risque afin de les éviter. Ils seront aussi en mesure de mettre en œuvre une démarche structurée de médiation et de gestion de conflits.

OBJECTIFS

- Clarifier les différents types de conflits et comprendre les situations qui y conduisent
- Analyser les différentes étapes et dimensions d'un conflit pour les utiliser dans une gestion positive du conflit
- Exercer sa capacité à contrôler les situations dans un contexte difficile (négociation, médiation, conciliation, conflits) pour mieux savoir comment les désamorcer, sinon les résoudre

5 et 6 novembre, à Paris 15

780 € *adhérent*
1170 € *non-adhérent*
(par personne)

2 jours

01 53 98 95 03 – formation@fehap.fr

Prérequis

Connaissances de base en management d'équipe et en communication professionnelle

CONTENU

Les types de conflits, leurs causes, leurs conséquences

- Les types de conflits (de personnes, d'intérêts, de besoins, d'opinion) et leurs caractéristiques dans le secteur sanitaire, social et médico-social
- Les différentes modalités d'expression dans un conflit (individuel, d'équipe, de structure)
- Les origines d'un conflit et les étapes menant au conflit
- Les avantages que peut avoir la bonne gestion d'une situation difficile et/ou conflictuelle dans une équipe
- Conséquences et impacts des conflits sur le fonctionnement de la structure sanitaire, sociale ou médico-sociale

Les postulats de la communication pour gérer les situations difficiles

- Écoute (les 6 attitudes de Porter), questionnement, reformulation
- Utiliser le langage pour désamorcer, apaiser et influencer avec intégrité et bienveillance
- Les émotions et les processus mentaux dans une communication difficile

Les postulats du management pour éviter et/ou gérer une situation conflictuelle

- Se connaître en situations conflictuelles (les positions de vie d'Éric Berne) et adapter son style de management
- L'adaptation du style de management aux différents types de situation (discussion, négociation, confrontation, médiation, conciliation, conflit)
- Les règles pour anticiper une situation difficile ou conflictuelle

La gestion d'un conflit : une situation et une démarche structurées

- Le positionnement et les stratégies d'intervention : l'évitement, la justification, la recherche de solutions
- La projection et l'anticipation avant, pendant, après un conflit pour gérer les situations difficiles
- L'identification du conflit et le contrôle des issues possibles ; la négociation, la médiation, la conciliation (comprendre son rôle dans le triangle dramatique de Karpman)
- L'affirmation de soi, l'assertivité
- La médiation
- La gestion de conflit en face à face
- Le désamorçage et la gestion des situations conflictuelles en réunion
- L'analyse rétrospective d'un conflit, de la démarche constructive et de ses bénéfices : pour le patient ou l'usager, pour l'équipe, pour l'établissement

REMPLISSEZ UN BULLETIN D'INSCRIPTION EN LIGNE

PUBLICS

- Cadres intermédiaires
- Cadres de proximité
- Cadres fonctionnels
- Tout professionnel concerné

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie interactive alternant :

- Apports théoriques et méthodologiques
- Études de cas et analyse des pratiques
- Travaux en sous-groupes
- Échanges et mutualisation

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation -

- Test de positionnement d'entrée
- Test de positionnement de sortie
- Questionnaires de satisfaction

INTERVENANTS

- Consultant-formateur en management et communication professionnelle