Etayer et questionner sa pratique de prévention et de gestion des situations conflictuelles

RUBRIQUE

MANAGEMENT

PRÉ-REQUIS

Tout professionnel en fonction de direction ou d'encadrement des secteurs social, médico-social et de la petite enfance

Description

Le changement est devenu le maître mot des projets organisationnels dans le secteur social et médico-social. La capacité de changer, pour un établissement, n'est plus une compétence ponctuelle pouvant être externalisée mais un actif immatériel à construire, consolider et développer. Cette compétence est avant tout collective et suppose une animation d'équipe constante visant la cohésion de l'équipe, le développement du sentiment d'appartenance et l'installation d'une qualité de vie au travail. Elle suppose d'être accompagnée par une communication interne régulière et lisible.

Lorsque ces facteurs ne sont pas mobilisés, les tensions au travail et potentiellement les situations conflictuelles sont fréquentes, voire inéluctables avec des conséquences durables sur la qualité du travail. Dès lors, que ce soit dans les hiérarchies traditionnelles ou dans les plus agiles, aucune organisation, aucun manager n'échappe aux situations conflictuelles. La gestion des situations conflictuelles implique une capacité à anticiper, reconnaître les facteurs majeurs qui les déclenchent et régler les conflits de façon efficace. La communication est un outil essentiel à maîtriser dans cette démarche. Les professionnels doivent développer des compétences personnelles en conséquence, afin de reconnaître le type et la source du conflit pour l'anticiper, le résoudre ou en réduire les effets négatifs.

Objectifs

- Définir les notions de conflit et d'agressivité
- Comprendre les mécanismes et les facteurs déclenchants
- Adapter son attitude pour éviter ou atténuer une situation conflictuelle ou agressive

- Identifier les composantes de son management face à la gestion des situations conflictuelles.

Contenus

- **Prévenir le conflit : savoir repérer les sources de tensions**
  - Les techniques de communication de prévention et gestion des conflits
  - Les différents comportements en situation de conflits ou d'agressivité
- **La mécanique du conflit et ses enjeux**
  - Les notions de conflits et ses stades : agressivité, désaccord, tensions, violence
  - Les différents types de conflits et leur origine : les conflits avec soi-même, le rôle du temps, les frustrations, le stress, le changement...
  - Les différents processus susceptibles de générer de l'agressivité ou des conflits
- **Communication managériale et communication interne**
- **Management, une activité de synthèse et effets sur le travail en équipe**
- **Les composantes de cohésion d'une équipe**
- **De la conduite de réunion à la conduite de groupe**
- **Efficacité, efficience du travail en équipe et animation managériale**
- **Les fondamentaux du travail en équipe**
- **La dimension personnelle du management pour prévenir et gérer les situations conflictuelles : proactivité, feedback et écoute active**
  - Les attitudes à adopter ou à éviter pour limiter l'escalade et la dégradation de la situation
  - Identifier les besoins et intérêts de l'interlocuteur pour mieux y répondre
  - Adopter un comportement adéquat en tenant compte des différences de personnalité.

Modalités pédagogiques

- Enseignements théoriques et apports méthodologiques avec supports audio-visuels
- Documents pédagogiques
- Partage d'expériences
- Evaluation individuelle des acquis de la formation (exercices).

Lieu et calendrier

En intra (calendrier à déterminer)

Coût
Nous consulter

Durée
14 heures - 2 jours

Intervenant

Philippe DANDEVILLE – Formateur et ex-Directeur Général

d’ESSMS