



La prévention et la gestion des conflits

Différentes approches pour un objectif commun

Contexte

- Nombre d'associations de notre secteur ont à faire face à des conflits internes ou externes, entre salariés, entre salariés et Direction, entre salariés et personnes accompagnées, ou avec les familles... Parfois, les associations et/ou établissements trouvent les ressources en interne pour faire face mais parfois une formation, un étayage des connaissances ou un accompagnement sont nécessaires.

L'URIOPSS vous propose de construire avec vous une formation sur mesure en intra et pour se faire nous vous proposons différentes approches. Une proposition de programme plus détaillée pour chaque approche peut vous être envoyée sur simple demande.

I - Approche axée sur la compréhension, prévention et gestion des conflits - Michel Carbonara

Vision

Le conflit est une situation sociale dans laquelle des acteurs en interdépendance, soit poursuivent des buts différents, défendent des valeurs contradictoires, ont des intérêts divergents ou opposés, soit poursuivent simultanément et compétitivement un même but. Au sein des institutions sociales et médico-sociales, les équipes professionnelles sont couramment appelées à faire face à des situations complexes. Elles doivent faire preuve de rationalité et de rigueur pour prendre les décisions qui s'imposent et poser les actes appropriés, tout en gérant simultanément une charge émotionnelle importante. Elles doivent communiquer et se coordonner pour être réactives et cohérentes, et ainsi répondre aux besoins des personnes accompagnées. Si cette cohésion est une condition sine qua non à la mise en œuvre d'un service de qualité, elle ne relève pas toujours de l'évidence. La multitude des acteurs, le stress lié à l'environnement de travail, la singularité des points de vue, entre autre, peuvent être source de tensions et générer des conflits préjudiciables à la bonne marche des services, à la qualité de vie au travail et aux prestations dues au public.

Eléments de programme envisageables

- Quelques définitions pré requises
- Les processus conflictuels en situation de travail
- Les sources de conflits
- Les types de conflits
- Les modalités de manifestation des conflits et les attitudes
- Les modalités de dépassement des conflits
- Les différents types et techniques de négociation
- La prévention

Date(s) :

Intra : date(s) à fixer avec l'adhérent

Lieu :

Intra : nous recommandons que cela se fasse en dehors de vos locaux soit à l'URIOPSS soit ailleurs

Durée :

Intra : selon vos besoins

Coût :

Intra : selon la durée

Public :

Equipes pluridisciplinaires et cadres intermédiaires

Méthodes pédagogiques :

- Alternance d'exposés théoriques et d'apports pratiques
- Echanges entre participants
- Etude de cas, cas pratiques, ateliers ludiques
- Travaux de groupe



II - Approche axée sur une meilleure connaissance de soi et un diagnostic du fonctionnement de l'équipe

Delphine Tariat

■ Vision

Se sentir bien dans son équipe de travail pour pouvoir fournir un accompagnement de qualité aux publics accueillis est essentiel.

Ce module de formation sera construit de façon à permettre aux équipes de mieux se connaître afin de développer à la fois une communication constructive et une meilleure coopération. A minima sur 2 jours.

■ Éléments de programme envisageables

- L'indicateur de personnalité MBTI®-CCTI®,
- Passation du questionnaire
- Ateliers ludiques d'expérimentation pour les 4 dimensions.
- Validation de son Type de Personnalité et synthèse
- Réflexion et partage avec le groupe de son Type
- Les différents modes de communication
- Réflexion sur la cartographie des Types de l'équipe
- Plan d'actions

III - Approche axée sur la gestion des émotions et l'écoute empathique - Chantal Sergent

■ Vision

Dans cette approche les participants développent leurs capacités d'écoute, le recul et l'anticipation. Ils exercent et valident les apprentissages d'une communication basée sur la sécurité et la bienveillance à l'égard de la personne accueillie, de leurs collègues et d'eux-mêmes. A minima sur 2 jours.

■ Éléments de programme envisageables

- Les différents modes de communication (non verbale, para verbale, verbale)
- La gestion des émotions : techniques corporelles nourrissant la présence, le retour au calme / La concentration, la qualité de l'écoute, la confiance en soi / La verbalisation de ses émotions pour les reconnaître et les accueillir / La prise de conscience de ses besoins / Exercices corporels pour gérer ses émotions et retrouver la sécurité
- L'écoute empathique : La place du silence dans l'écoute / L'observation au centre de la communication / La posture, l'expression du corps et le ton de la voix dans la communication / Le mécanisme de l'auto-empathie et de l'empathie selon la CNV / La force de la présence, de la concentration, de l'écoute pour faire face à la plainte, aux conduites agressives, aux conflits / Les outils pour rassurer / Le recadrage / Les différents types de sollicitations à employer selon les situations

Intervenants :

Michel CARBONARA,
Directeur du cabinet Cap Méditerranée. Consultant en ingénierie sociale et en organisation

Delphine TARIOT,
Formatrice et coach certifiée
Praticienne agréée MBTI®-CCTI®

Chantal SERGENT,
Formatrice en communication,
spécialisée dans la relation d'aide,
formée à la CNV
Enseignante de yoga

**Marie Hélène MARQUEZ-
RAMONDOU**
Psychologue Sociale
Consultant- Formatrice en
Relations Humaines



IV - Approche axée sur la prévention et la gestion des situations de violence

Marie-Hélène Marquez Ramondou

■ Vision

Les grandes difficultés relationnelles auxquelles sont confrontés les travailleurs sociaux supposent une maîtrise importante de la capacité à surmonter, gérer et transformer les situations quotidiennes agressives, voir violentes, pour qu'elles deviennent des occasions d'évolution positive et acquérir plus d'humanité.

Les équipes de travailleurs sociaux accompagnent des personnes avec lesquelles il est important d'accroître l'apprentissage de la culture de la Paix et de la Non- Violence. Cette approche s'appuie sur la Théorie Systémique et la Psychologie Positive.

■ Eléments de programme envisageables

- Généralités et accords sur les thèmes: conflit, violence, agressivité. (Types de conflits et de violences / Les fonctions et les modes de la communication / Les émotions, formes et dynamiques / Renforcer l'intelligence émotionnelle)
- Pistes pour prévenir, gérer et transformer les conflits et les situations de violence (Les modes de gestion des conflits / Percevoir et dénouer: les rivalités destructrices, la méfiance, les exclusions, les messages implicites qui blessent / Diminuer les comportements agressifs et restaurer l'humanité des acteurs)
- Quand la crise s'impose:
 - . Le repérage, les signes annonciateurs, le dépistage
 - . Se préparer aux violences
 - . Les lois qui régissent les espaces
 - . Rappeler la loi, les règles, le cadre
 - . Choisir l'affirmation de soi non violente, l'écoute et l'empathie