

LA PRÉVENTION ET LA GESTION DES CONFLITS

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.

Objectifs

- Acquérir des notions théoriques permettant de mieux comprendre les environnements et processus générateurs de conflits
- Contextualiser ces notions au regard des situations de travail des participants pour qu'ils puissent mieux les mettre en application
- Analyser les positionnements personnels, leurs points forts et leurs fragilités pour les mettre en perspective
- Se doter d'outils d'observation des événements

Programme

- Quelques notions théoriques pour mieux identifier les processus générateurs de conflits et d'agressivité**
 - Des notions de sociologie des organisations
 - Quelques apports de l'analyse systémique
 - Ce que dit l'analyse transactionnelle
 - Des notions de communication non violente selon M. Rosenberg
 - Un rappel sur les conditions de la relation d'aide selon K. Rodgers
- Repérer en situation le risque de tension et de conflit**
 - Savoir appréhender le climat, les prédispositions, les facteurs propices aux tensions et conflits dans l'institution
 - Identifier les signes avant-coureurs : les situations à risque, les messages verbaux et non verbaux
- Savoir se positionner**
 - Pouvoir se référer à un cadre solide
 - Connaître ses propres points forts et zones de fragilité face au conflit et ses attitudes réflexes (attaque, fuite, repli).
 - Gérer son stress, identifier celui de l'interlocuteur pour l'accompagner
 - Adopter les modalités d'une communication non violente
 - Désamorcer les tensions : l'écoute, la temporalité, le positionnement dans l'espace, la concrétisation (faits et émotions)
- Tirer les enseignements des situations vécues**
 - Analyser les événements indésirables survenus dans l'institution
 - Capitaliser les bonnes pratiques et les points faibles du fonctionnement de l'institution, de l'équipe et des individus face à l'agressivité
 - Élaborer des stratégies
 - Préserver la motivation des équipes

Date(s)

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

Lieu

Intra : dans vos locaux ou dans les locaux de l'URIOPSS

Durée

Intra : selon vos besoins

Tarif

Intra : 1 100 € pour 7h00 de formation
Nous consulter pour plus de précisions

Public / pré-requis

- Équipes pluridisciplinaires et cadres intermédiaires
- Pas de connaissances initiales nécessaires
- Minimum 6 personnes / maximum 12 personnes

Méthodes pédagogiques

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

Méthodes et modalités d'évaluation

- En amont de la formation : un test d'auto-positionnement et évaluation des attentes spécifiques est transmis au stagiaire
- En cours de formation : une évaluation des acquis est réalisée par l'intervenant.e en cours et en fin de formation par des cas pratiques, jeux de rôles, exercices, tour de table etc...
- En fin de formation seront transmis au stagiaire :
 - un questionnaire final qui permettra d'évaluer les connaissances acquises
 - un questionnaire de satisfaction à chaud qui permettra d'évaluer la satisfaction
 - un questionnaire de satisfaction à froid à 6 mois pour apprécier l'impact de la formation sur le poste de travail

Intervenant

Michel CARBONARA,
Consultant en ingénierie sociale et en organisation

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les stagiaires en situation de handicap sont invités à contacter l'URIOPSS (formation@uriopss-pacac.fr) afin d'organiser leur accueil et, dans la mesure du possible, leur prise en charge pédagogique. Le cas échéant, l'URIOPSS s'appuie sur un réseau de partenaires pour répondre aux besoins exprimés, ou orienter si nécessaire vers les dispositifs ou acteurs spécialisés.

