

Gérer les conflits dans le secteur santé et médico-social



CO-6 3 Jours (21 Heures)



Description

Cette formation vise à aider les cadres à gérer les conflits au sein de leur équipe dans le but de maintenir l'efficacité et la qualité de vie au travail, étant donné que de nombreux établissements sanitaires et sociaux sont souvent perturbés par des conflits qui entravent leur fonctionnement.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Cadres et faisant fonction de cadres.

Prérequis

Aucune connaissance particulière.

Les objectifs de la formation

- Reconnaître et mesurer la gravité du conflit et ses conséquences.
- Se positionner face au conflit en tant que manager.
- Sortir du conflit par la communication, la médiation et la négociation.
- Prendre du recul et adopter les comportements efficaces pour sortir des conflits.

Programme de la formation

Comprendre le conflit et son fonctionnement

- Identifier ses propres représentations du conflit.
- Analyser les causes du conflit.
- Comprendre le processus et la dynamique conflictuelle.
- Reconnaître et mesurer la gravité du conflit et ses conséquences.
- Travaux pratiques Réflexion collective sur les représentations du conflit.
- Etude de cas sur les causes du conflit.
- Vidéo sur le processus conflictuel.

Se positionner face au conflit en tant que manager

- Diagnostiquer ses réactions face au conflit et ses axes de progrès.
- Eluder ou traiter les conflits.
- Choisir le bon moment.
- Anticiper la situation post conflit pour adapter la bonne stratégie relationnelle et organisationnelle.
- Travaux pratiques Questionnaire pour identifier ses propres réactions.
- Etude de cas sur le positionnement managérial à adopter

Comprendre les sources des conflits pour mieux orienter ses actions

- Apprendre à dissocier les différentes causes d'un conflit pour prendre du recul.
- Prendre conscience des causes inhérentes à son comportement managérial pour progresser et agir.
- Comprendre la stratégie et les enjeux des acteurs impliqués dans le conflit.
- Tenir compte de ses possibilités et limites pour manager le conflit Etude de cas Vidéo et étude de cas pour analyser les causes et les solutions.

Adopter un comportement gagnant/gagnant

- Développer une attitude bienveillante et assertive en appliquant l'analyse transactionnelle.
- Pratiquer les techniques d'écoute active pour garder une vision objective de la situation.
- Gérer ses émotions pour préserver son "self control" et comprendre les émotions de l'interlocuteur.
- Travaux pratiques Questionnaire sur l'assertivité.
- Exercices d'écoute active et de gestion des émotions.

Choisir la stratégie adaptée pour sortir du conflit

- Traiter le conflit en adoptant une stratégie de collaboration.
- Maîtriser les règles de prévention des conflits.
- Se servir des conflits pour progresser dans son management.
- Construire son plan d'action individuel de fin de stage et à trois mois.
- Travaux pratiques Etude de cas sur les stratégies de sortie de conflit.
- Mises en situation : adopter la stratégie de collaboration.
- Débriefing collectif.