

# 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 entou- rages, les professionnels subalternes ou collè- gues, l'institution, les partenaires... 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 généra- teurs 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 com- prendre 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, conci- liation, conflits) pour mieux savoir comment les désamorcer, sinon les résoudre

### CONTENU

#### Les causes et types de conflits

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 sani- taire, sociale ou médico-sociale

#### Les postulats de la communication pour gérer les situations difficiles

Écoute, questionnement, reformulation  
 Sens du langage et précision des mots  
 Les émotions et les processus mentaux dans une communication difficile

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

Connaître son mode de communication et son style de management  
 L'adaptation du style de management aux différents types de situation (discus- sion, 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 styles d'intervention : l'évitement, la justification, la recherche de solutions  
 La projection et l'anticipation avant, pendant, après un conflit pour gérer les situa- tions difficiles  
 L'identification du conflit et le contrôle des issues possibles ; la négociation, la médiation, la conciliation  
**L'affirmation de soi** : le savoir-dire et le savoir-faire, la maîtrise et le contrôle des attitudes et du langage  
**La médiation** : le rôle de l'encadrement intermédiaire, le contrôle du déroulement d'une médiation et les facteurs clés de réussite  
**La gestion de conflit en face à face** : de l'objectif aux résultats (déroulement, aboutissement et conclusions)  
**Le désamorçage et la gestion des situations conflictuelles en réunion** : les postulats de la conduite de réunion ; la régulation des tensions, le repérage du non-dit, l'anticipation des réactions et des attitudes contre-productives  
 L'analyse rétrospective d'un conflit, de la démarche constructive et de ses béné- fices : pour le patient ou l'utilisateur, pour l'équipe, pour l'établissement



21 & 22 septembre 2015



Paris



632 € par personne



01 53 98 95 03



formation@feharp.fr

JANVIER
FÉVRIER
MARS
AVRIL
MAI
JUIN
JUILLET
AOÛT
SEPTEMBRE
OCTOBRE
NOVEMBRE
DÉCEMBRE



ODPC habilité à dispenser des programmes de DPC

### PUBLICS

- Cadres intermédiaires
- Cadres de proximité
- Cadres fonctionnels

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

#### Pédagogie interactive alternant :

- apports théoriques et méthodologiques
- études de cas et analyse des pratiques
- travaux en sous-groupes
- échanges et mutualisation

### INTERVENANT

- Consultant, formateur en management et communication interne

