

Gestion de crises et médiation de conflits au travail

<p>OBJECTIFS</p>	<p><i>Les conflits au travail et les situations de crises nuisent à la qualité des services rendus par les différentes institutions. Que ce soit des conflits interpersonnels, des situations de crise impliquant plusieurs professionnels, l'efficacité du travail est limitée par les conflits au travail. Une meilleure connaissance des situations de conflits interpersonnels et des conflits en groupes permet de faciliter l'analyse des enjeux, de dépasser les difficultés pour aboutir à un terrain propice à la résolution des conflits. Se former à la compréhension des enjeux dans un conflit, à la prise en considération et l'utilisation d'outils pratiques pour limiter les conflits interpersonnels ou pour résoudre les conflits de groupe permet de prévenir les situations de crises et de mieux les gérer quand elles se produisent. La formation vise à :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Comprendre les enjeux liés aux conflits dans le milieu professionnel.</i> ▪ <i>Proposer des outils concrets pour résoudre les conflits survenant dans un groupe ou une équipe de travail</i> ▪ <i>Favoriser le travail en équipe par des échanges sur un objectif commun, des rôles clairement définis, un leadership bien accepté, des manières de procéder efficaces, des relations solides et une communication exemplaire.</i> ▪ <i>Étudier les alternatives à la médiation</i>
<p>PUBLIC ET PREREQUIS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Les professionnels intervenant dans le secteur médico-social, social et éducatif.</i> ▪ <i>Responsables d'équipe ou de petites structures.</i>
<p>CONTENU DE FORMATION</p>	<p><i>Après la formation les participants seront capables d'identifier les déclencheurs de conflits et privilégier une attitude de dialogue pour faire face aux différentes situations de conflits, repérer leurs modes de fonctionnement face aux conflits et leurs stratégies habituelles de résolution de conflits.</i></p> <p>Comprendre les enjeux d'un conflit au travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Les enjeux et les difficultés des conflits au niveau professionnel</i> ▪ <i>Les attitudes habituelles face aux conflits</i> ▪ <i>Mauvais réflexes et illusions dans les conflits</i> ▪ <i>Les niveaux de conflits au travail et la prévention</i> <p>Médiation de conflits et alternatives à la médiation</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Ignorer le conflit</i> ▪ <i>Menacer</i> ▪ <i>Séparer les parties (arbitrage)</i> ▪ <i>Licencier</i> ▪ <i>Conseiller séparément</i> ▪ <i>Proposer un coaching</i> <p>La gestion de conflits de groupes</p>

	<p><i>Le SDI de Porter (Inventaire des forces de personnalités)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Distinguer entre motivation et comportement. ▪ Remplissage du questionnaire SDI et analyse collective des résultats. ▪ Distinguer les déclencheurs de conflit. ▪ Utiliser le SDI pour gérer les conflits. <p>Ressources bibliographiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Daniel DANA, <i>Gérer les différends</i>, Germinal Knowledge, Mulhouse, 4^e édition, 2008 • Daniel DANA, <i>Conflict Resolution</i>, McGraw Hill Eds, New York, 2001 • Bernadette BAYADA & Coll., <i>Conflits, mettre hors-jeu la violence</i>, Chroniques Soc., Lyon.
DUREE	2 journées – 14 h de formation
PROFIL DES INTERVENANTS	<i>L'action de formation sera animée par un psychologue, psychothérapeute, formateur en travail social et médico-social, médiateur de conflits (certifié MTI).</i>
EVALUATION	<i>Auto positionnement, questions orales, mises en situation.</i>
NOMBRE DE PARTICIPANTS	<i>10 personnes maximum</i>
DATES	A convenir
LIEU	<i>En intra</i>
MOYENS PEDAGOGIQUES	<i>Supports numériques, mise en situation, expérimentation d'outils et techniques.</i>
COUT DE FORMATION	<i>300 € pour les 2 journées de formation, par stagiaire Coût supplémentaire à prévoir avec l'achat de SDI : 15 € par participant</i>
FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION	<i>Attestation de présence à l'issue de la formation</i>