

Gestion des situations difficiles et gestion des conflits

ORGANISATION Présentiel
MOYENS Salle équipée et pouvant accueillir le nombre de participants. Remise à chacun d'une documentation de soutien pédagogique.
DUREE 1 jour(s)
PUBLIC IDEC et Responsables de secteur
PRE-REQUIS Aucun
Une attestation de formation sera envoyée.
FORMATEUR

CONTEXTE

Les managers du secteur du maintien à domicile, IDEC, Responsables de secteur sont régulièrement confrontés à des situations difficiles : tensions au sein des équipes, incompréhensions avec les bénéficiaires ou leurs familles, conflits liés à l'organisation du travail. Ces situations génèrent du stress, fragilisent la cohésion et peuvent impacter la qualité du service rendu.

Il est donc essentiel de leur donner des outils concrets pour :

comprendre les mécanismes des conflits,
reconnaître et réguler leurs propres réactions émotionnelles,
prévenir et désamorcer les tensions,
renforcer leurs compétences en communication et en gestion du stress.

Cette formation vise à les accompagner dans le développement de postures managériales adaptées, favorisant la prévention des conflits et le maintien d'un climat de travail serein.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

OBJECTIF GENERAL

- Donner aux participants les outils leur permettant d'anticiper, de comprendre et de réagir face à une situation conflictuelle

OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Mieux se connaître pour identifier ses ressources et limites face aux situations tendues.
- Comprendre les mécanismes des conflits et de l'agressivité.
- Reconnaître et analyser les manifestations du stress et des émotions dans les interactions.
- Développer des outils de communication adaptés pour prévenir ou désamorcer les conflits.
- S'exercer à des techniques de gestion du stress et de régulation émotionnelle.

DESCRIPTION / CONTENU

INTRODUCTION

- Présentation du formateur, du programme et des objectifs
- Positionnement des stagiaires : questions, attentes
- Evaluation préformation

CONTENU

COMPRENDRE ET ANALYSER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Diagnostic : se connaître

- Auto-positionnement face aux conflits et situations de tension.
- Exercice de mise en situation pour identifier ses réactions spontanées.

Comprendre : les conflits

- Travail sur des situations vécues par les participants.
- Analyse des causes génératrices de tensions.
- Passage d'une tension à un conflit : réflexion sur son positionnement professionnel.

Reconnaître les manifestations de l'agressivité

- Dimensions comportementales et émotionnelles des conflits.
- Le rôle du stress et des émotions dans les tensions.
- Exemples concrets et mise en lien avec le vécu professionnel.

PREVENIR ET GERER LES CONFLITS



Gérer les situations agressives et adapter son comportement

- Le rôle de la communication dans le conflit.
- Les différentes formes de communication : exemples.
- Les obstacles à la communication (photo-langage).
- Que communique-t-on ? Comment communique-t-on ?

Comment désamorcer une situation avant le seuil critique

- Adapter son attitude selon l'interlocuteur et la situation.
- Les outils et techniques : écoute active, méthode DESC, communication non violente.
- Exercices pratiques d'application et d'entraînement.

Techniques de détente et de régulation du stress

- Micro-pauses actives.
- Exercices de relaxation minute.
- Mise en pratique et entraînement collectif.

MISE EN FORME DES PISTES D'AMÉLIORATION IDENTIFIÉES**BILAN DE LA FORMATION**

- Tour de table : retour des stagiaires au regard des objectifs présentés
- Evaluation post-formation

METHODE PEDAGOGIQUE

- Apports théoriques illustrés par des exemples concrets.
- Exercices de photo-langage et de réflexion collective.
- Études de cas issus du terrain des participants.
- Jeux de rôle et mises en situation pour l'entraînement pratique.
- Techniques de relaxation guidées.

MODALITES D'EVALUATION

L'évaluation de la formation au regard des objectifs visés se fera à plusieurs niveaux :

En début de formation :

- Positionnement initial durant le tour de table et l'évaluation réalisée pré-formation

En fin de formation :

- Évaluation de la satisfaction et des réactions des apprenants : au travers des tours de table et des questionnaires de satisfaction
- Évaluation des acquis : au travers de l'évaluation réalisée post-formation et des mises en situation

Après la formation :

- Suivi à froid (questionnaire dans l'extranet, 3 mois après la formation) pour mesurer le transfert des acquis en situation professionnelle et l'impact sur les pratiques.