

Cadres : comment mieux appréhender et gérer les conflits

(Gestion de la violence pour les cadres module 3)

Cette formation permet d'outiller les cadres dans leur gestion des conflits: étayage des équipes lors de situations conflictuelles avec le public accueilli, recadrage des personnes accompagnées et des professionnels, contenance et sécurité affective pour permettre une conflictualisation saine au sein des équipes.



PUBLIC

Cadres et cadres intermédiaires de structures du social, médico-social et petite enfance. Formation accessible à tous, sans prérequis.

OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes d'un conflit afin de le dédramatiser et de mieux le gérer
- Découvrir des outils de connaissance de soi et de l'autre pour être un médiateur efficace
- Acquérir des outils pour savoir résoudre les conflits :

- Comprendre les émotions
- Exprimer posément les besoins (individuels, collectifs, institutionnels)
- Formuler des demandes adaptées
- Recadrer sans entacher la relation
- *Révision du protocole de gestion de la violence (optionnel)*

CONTENU

Un conflit, qu'est-ce que c'est ?

- Les différentes catégories de conflits, leur signification et causes
- Les mécanismes du conflit : « du simple désaccord à l'explosion »

Les attitudes du cadre face aux conflits

- Clarifier ses préjugés, croyances et leurs conséquences sur sa pratique managériale
- Les 3 comportements spontanés (fuite, soumission ou affrontement)
- Un comportement non inné : l'assertivité

La prévention des conflits en

équipe : l'hygiène relationnelle et les enjeux relationnels

- Les positions de vie : comment je me positionne en tant que cadre dans la relation / conséquences

- Les 4 accords tolérables : fondements d'une relation saine et adulte
- Les appâts relationnels
- Sortir des non-dits et savoir refuser explicitement, efficacement, sans vexer

La résolution des conflits

- Prendre conscience, adapter et contrôler l'expression de ses émotions et besoins (individuels, collectifs, institutionnels)
- Formulation d'une demande explicite et adaptée (fond et forme) en développant l'assertivité
- La posture de manager médiateur : recadrage d'un professionnel/personne accompagnée : pourquoi, quand, comment ?

Optionnel : gestion de la violence (pour les équipes ayant suivi le module 1 ou 2)

- *RETEXs, révisions, ajustements, nouveaux apports*
- *Inclusion de nouveaux collègues dans une équipe ayant suivi le module 1 et/ou 2 (acquisition du langage commun relatif au protocole de gestion de la violence physique).*

LES + DE CETTE FORMATION

Utilisation sous forme pratique d'outils issus de l'analyse transactionnelle, de la CNV et du théâtre forum. Apprentissage d'outils et de méthodes pragmatiques liées aux réalités de terrain des cadres.

DURÉE

26 heures. Soit 4 jours (2 sessions de 2 jours)

Contactez-nous pour plus d'informations (Organisation, tarif).