

## Entretenir des relations harmonieuses au travail et gérer les situations conflictuelles

*Les relations de travail prennent naissance et se développent à l'occasion des échanges et actes de communication qui font interagir les personnes entre elles ainsi qu'avec les systèmes dans lesquels elles évoluent (relations avec les collègues, la hiérarchie, les différents services, les partenaires, etc.). De nos jours, les établissements sanitaires et médico-sociaux qui se démarquent sont ceux qui savent entretenir de bonnes relations de travail. À défaut, des situations conflictuelles peuvent survenir, mettre à mal la qualité de l'accompagnement et engendrer des coûts importants pour l'établissement. C'est pourquoi il est bénéfique pour les structures de prendre du recul sur la qualité des relations entretenues et d'adopter une approche proactive pour conserver de bonnes relations de travail au quotidien et prévenir les conflits avant qu'ils ne surviennent. Les éléments clés pour créer un environnement de travail sain et harmonieux ont fait l'objet de nombreuses études et peuvent facilement se déployer (journée 1). Toutefois, malgré les meilleures intentions, il arrive que des conflits surviennent. Dans de telles situations, il est important d'agir de façon structurée pour atteindre des résultats concluants (journée 2).*

**Durée:** 14.00 heures (2.00 jours)

### Profils des stagiaires

- Personnels administratifs, hôteliers, soignants, managers de proximité en établissements sanitaires et médico-sociaux qui cherchent à améliorer leur contexte de travail à travers des relations plus saines et un processus de gestion des conflits maîtrisé.

### Prérequis

- Volonté de s'impliquer personnellement et émotionnellement dans cette formation pour en tirer les meilleurs bénéfices.

### Objectifs pédagogiques

- Créer un environnement de travail sain
- Renforcer l'identité de l'équipe, resserrer les liens
- Favoriser le travail en équipe et l'intelligence collective
- Développer l'engagement de tous
- Mieux prévenir les conflits
- Implanter de bonnes pratiques de gestion des conflits

### Organisation de la formation

#### Equipe pédagogique

Concepteur.trice.s : Cindy PERIN

Intervenant.te.s : Consultante en management

#### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Exposés théoriques et temps d'échanges.

| Numéro de déclaration d'activité: 93131768213 (auprès du préfet de région de: Bouches du Rhône)

N°Datadock : 0073928; n°ODPC: 9617; n°HAS: H2011 07 779

- Documents supports de formation projetés ou remis aux stagiaires et mis à disposition en ligne à la suite de la formation.
- Références bibliographiques.

#### **Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation**

- Feuilles de présence.
- Certificat de réalisation.
- Mises en situation, ateliers.
- Test de positionnement et de fin de formation.
- Questionnaire d'évaluation de la formation.

#### **Accessibilité**

La formation peut se dérouler en intra chez le client ou en inter dans une salle adaptée à la formation.

Les personnes en situation de handicap, sont priées de nous contacter pour envisager ensemble les aménagements pouvant être apportés au parcours de formation.

### **Contenu de la formation**

- Ouverture de la session
- Présentation de l'intervenant, des participants et du thème
  
- Comprendre en quoi les relations harmonieuses impactent son travail et le travail en ESSMS :
  - Les définitions et la recherche
  - Les enjeux en ESSMS
  - Les contraintes et difficultés
  - Les principaux facteurs d'influence
  - Les rôles et les responsabilités
- Appréhender les facteurs favorisant des relations e travail harmonieuses
  - Une vision Commune
  - Le cadre et la culture
  - La communication
  - L'organisation
- Comprendre les situations conflictuelles pour mieux les gérer
  - Les définitions et les caractéristiques du conflit
  - Analyse des aspects positifs et négatifs du conflit
- Initialiser une mutation vers un nouvel équilibre ?
  - Les stratégies de gestion des conflits
  - Le processus d'analyse du conflit
  - Focus sur la médiation
  
- Bilan de fin de session
- Expression orale des objectifs de chacun à l'issue de la formation

Date de création du document : 17 novembre 2020