

# Outils et posture du directeur : Gestion des crises et conflits - Autorité Arbitrage et adaptation

---

## Public

Cadres

---

## Prérequis

Aucun.

---

## Objectifs opérationnels

### Gestion de crises et conflits :

Développer les compétences nécessaires pour gérer efficacement les crises et conflits, en acquérant des connaissances sur les outils et les techniques de gestion des crises et conflits  
Mettre en place une culture de prévention et de gestion des crises et conflits.

### Autorité, arbitrage et adaptation :

Développer des compétences de dynamisation de soi (en tant que directeur) et de son équipe  
Donner du sens et faire vivre les valeurs (exercice d'une autorité symbolique)  
Motiver et favoriser les leviers d'engagement au projet d'établissement (arbitrage)  
Acquérir une posture managériale bienveillante et de collaboration  
Améliorer les synergies dans l'équipe et créer des conditions de solidarité partagées (adaptation permanente).

---

## Programme

### Gestion de crises et conflits

- Les différentes formes de crises et conflits auxquels une organisation peut être confrontée, et les conséquences potentielles pour la structure MS.
- Les outils et les techniques de gestion des crises et conflits, tels que la communication non violente, la négociation, la médiation, la gestion de crise, la gestion de projet, la planification d'urgence et le leadership en temps de crise.
- Prévention et de résolution de conflits, en apprenant à reconnaître les signes avant-coureurs de conflits, à anticiper les situations à risque, à gérer les émotions, à écouter activement, à établir des compromis et à gérer les différences culturelles.
- Gestion des crises, en mettant en place des procédures d'urgence, en établissant des plans de communication, en coordonnant les actions de différents départements et en évaluant les résultats pour améliorer les pratiques.

### Autorité, arbitrage et adaptation

- La motivation des collaborateurs,
- La satisfaction, théorie des 2 facteurs (HERZBERG),
- Effet Sawyer, les conséquences de la démotivation,
- Les priorités pour un salarié, la cohésion d'équipe, la valorisation,
- Les outils RH : adaptation à l'activité et à la structure

---

## Méthodes et modalités pédagogiques

En présentiel.

Recueil des attentes.

Pédagogie active, centrée sur l'apprenant et ses expériences issues du terrain (apports théoriques et pratiques, mises en situation).

Échanges avec le groupe et construction de savoirs.

Analyse de cas concrets.

---

## Modalités et délai d'accès

**Modalités d'accès** : fiche d'inscription (à télécharger sur le site de l'ITS) dûment complétée à renvoyer par mail

**Délai d'accès** : Au plus tard 1 mois avant le démarrage de la formation, sous réserve de places disponibles. Nous contacter si ce délai ne peut être respecté.

---

## INTER/INTRA/Sur-Mesure

**Durée** : 1 jour (7h)

**N° référence** : 1019C

### Inter

**Dates** : 11 avril 2024

**Coût** : 350 € par personne, soit 50 euros par heure,

Tarif dégressif pour l'inscription d'une seconde et d'une troisième personne d'un même établissement. Nous contacter.

**Lieu** : à l'ITS Tours

### Intra

**Lieu** : dans votre structure

**Dates et coût** : nous contacter.

### Sur-mesure

Ce programme ne correspond pas parfaitement à votre besoin ? Contactez notre équipe pédagogique dont la spécialité est la conception de solutions de formation sur-mesure.

### Animation

Directeur- Consultant

### Nombre de participants

Min : 3 | Max. : 30 en Inter

Min : 3 | Max. : 12 en Intra

### Modalités d'évaluations

Auto-évaluation de l'atteinte des objectifs opérationnels avant et après la formation.

Evaluation de satisfaction.

---

## Votre contact

**Pôle Formation Continue, Conseil et VAE**

Hélène TESSON

02 47 62 33 36

[formation.continue@its-tours.com](mailto:formation.continue@its-tours.com)

Pour l'accueil des personnes en situation de handicap, vous pouvez adresser vos questions à l'adresse : [referent.handicap@its-tours.com](mailto:referent.handicap@its-tours.com)

N° de Déclaration d'Activité : 24 37 00082 37

Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État.

Mise à jour du 28/09/23 v3