



Programme de Formation

Gestion des conflits

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Tout public



Objectifs pédagogiques

Objectifs généraux :

Comprendre les mécanismes du conflit dans les relations avec les membres de l'équipe et les familles des patients

Elaborer et conduire une stratégie de gestion des conflits

Prendre du recul et développer ses capacités relationnelles en situation de conflit

Analyser le conflit afin d'avoir l'attitude adapté

Objectifs spécifiques :

La notion de conflit, sa compréhension et son mécanisme

Les situations génératrices d'agressivité, de conflits

Ses réactions face au conflit

La communication adaptée au sein des équipes en situation de conflit

La résistance de chacun pour mieux faire face aux conflits avec les familles ou avec les membres de l'équipe

Le programme individuel de changement ou d'amélioration en comprenant son propre comportement en situation de crise



Description

Repérer l'origine des conflits

Les origines du conflit (les déclencheurs)

Repérer les problèmes de communication entre professionnels et soignés

L'impact du conflit dans les relations soignant/soigné et dans les équipes

Repérer les personnalités et comportements difficiles

La typologie des personnalités difficiles

- Les comportements agressifs

- Les comportements passifs

- Les comportements chroniques

- Les comportements caractériels

Les pathologies liées à l'âge majorant l'agressivité

Les personnalités pathologiques

L'impact des différents types de personnalité dans le conflit

Les conflits avec les familles

Gérer le nombre,

Appréhender les différences culturelles,

les approches à adopter

Retour sur les points clés de la première journée

Tour de table, valorisation des points clés

Les logiques personnelle et institutionnelles génératrices de conflits

Les pratiques ou logiques organisationnelles, notre organisation du travail, nos habitudes en équipe, pouvant expliquer des réponses agressives

L'agressivité entre professionnels, les comportements, le respect

L'importance de la communication dans l'équipe, les incohérences dans les réponses étant souvent à l'origine de comportements de révolte

Analyse en groupe des différents retours de terrain recueillis par les stagiaires lors de l'intersession

Evaluation en groupe des différents volets de bonnes pratiques utilisées

La résolution de conflits :

Apprendre à gérer sa position sur l'échelle du stress

Améliorer sa communication interpersonnelle

Jeu de rôle : animation d'un atelier ayant pour but de mettre en application les outils présentés lors de la formation. Plusieurs mises en situations seront proposées :

Gérer un patient agressif

Désamorcer un conflit au sein de l'équipe

Faire face aux différentes personnalités d'une équipe : anticiper pour éviter le conflit



Prérequis

Pas de prérequis



Modalités pédagogiques

- Apports théoriques- Analyses de pratiques autour d'un :

- ◆ Test individuel : quel est son niveau d'affirmation ?
- ◆ Exercice pratique : développer sa capacité à gérer ses émotions
- ◆ Test sur la maîtrise des émotions

- Etudes de cas et exercices pour développer sa capacité à gérer ses émotions et appréhender l'impact des émotions sur les pensées et les actions



Moyens et supports pédagogiques

- ◆ PDF ou Power Point de présentation
- ◆ Supports illustratifs : vidéos, podcast, documents...
- ◆ Cas pratiques, études de cas et exercices de mise en situation
- ◆ Atelier de réflexion en sous-groupe : quels sont les facteurs déclenchant l'agressivité ? Ma pratique professionnelle peut-elle amener des situations conflictuelles ?
- ◆ Questionnaires
- ◆ Livret pédagogique



Modalités d'évaluation et de suivi

Des modalités d'évaluation adaptées

- ◆ Auto-évaluation et questionnaire de positionnement
- ◆ Evaluation des connaissances et des compétences en continu
- ◆ Questionnaire d'évaluation des acquis des participants
- ◆ Questionnaire de satisfaction des participants

Un suivi personnalisé

- ◆ Bilan détaillé de la formation remis à l'établissement
- ◆ Possibilité de contacter le formateur après la formation pour assurer une bonne continuité
- ◆ Apports de connaissances basées sur les besoins des participants et de l'établissement



Informations sur l'accessibilité

Un référent handicap est à votre écoute pour tout besoin en compensation : Mme Gulistan ALTUN - 01 49 66 22 51

Partenariat avec l'AGEFIPH : www.agefiph.fr