

PRÉVENTION ET GESTION DES CONFLITS

Objectifs

- Identifier les différents types de conflits, en comprendre les causes et le sens.
- Conscientiser ses processus internes et ce qui peut se jouer dans un conflit.
- Acquérir des méthodes originales de gestion positive des conflits.
- Savoir gérer une crise sereinement et en confiance.
- Développer ses capacités d'écoute, de communication.
- Apprendre à transformer un conflit en opportunité.
- Initier une démarche qualité relationnelle globale.

Public : Les membres d'une équipe : les cadres des services de soins, administratifs et équipes dirigeantes

Pré-requis : Aucun

Durée : 3 jours (18h)

Lieu : Intra-établissement/
Inter-établissements dans vos locaux

Intervenant(e) pressenti(e)

Infirmière, Juriste diplômée en droit médical et santé publique

Profil retenu en fonction de la définition des besoins

Modalités d'évaluation précisées dans les Conditions générales

Contenu

Jour 1 - Repérer les conditions de l'émergence des situations conflictuelles

- De quoi parle-t-on ? : les ingrédients et différents niveaux de conflits.
- Les origines et types de conflits : de valeurs, de personnalité, de rôle...
- Les conflits les plus récurrents en EHPAD : liés à l'organisation et à l'accompagnement.
- Les styles comportementaux en situation conflictuelle.
- Les conséquences des conflits : du conflit stérile aux effets destructeurs, au conflit créateur d'impact positif.

Jour 2 - Développer une méthodologie de gestion pacifique des conflits

- Les différentes étapes d'un cycle de gestion des conflits : rituel des trois S, du diagnostic au face à face.
- Les modes alternatifs de résolution des conflits (MARC).
- Adopter le process OSBD (Communication non verbale) de la communication non-violente pour résoudre un conflit.
- La boîte à outils de gestion des conflits en EHPAD : grille d'analyse, matrice de décision, FEI, les réunions...

Jour 3 - Prévenir les situations conflictuelles et transformer toute situation en opportunité

- Mieux se connaître et connaître l'autre pour avoir de meilleures relations : communication, représentations, émotions, méthode E.S.P.E.R.E.
- Les techniques de « rebond » après un conflit et pour en éviter de nouveaux.
- Construire des stratégies collectives et institutionnelles convaincantes et efficaces : fédérer, mobiliser, s'appuyer sur l'intelligence collective.
- S'engager dans une démarche qualité relationnelle globale : réassurance, sécurité et plaisir à travailler.

Méthodes et outils pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Exercices et mis en situation
- Étude de cas
- Échanges et mutualisation
- Remise d'un dossier