

GÉRER ET PRÉVENIR LES CONFLITS

Objectifs pédagogiques

Comprendre les fondamentaux de la gestion du conflit

Typologies et définition

Identifier quand un conflit se construit, savoir les désamorcer en amont

Adopter une posture managériale favorable à l'évitement des conflits

Savoir se remettre en question

Apprendre des techniques de médiation et désamorçage

Identifier et gérer les personnalités difficiles

Public et Prérequis

Formation réservée aux médecins, cadres, soignants, éducateurs, rééducateurs et professionnels du secteur médico-social

Maximum 16 stagiaires

Lors de la dernière session, le taux de satisfaction du groupe s'élevait à :

NOUVELLE FORMATION

Présentation et programme global de la formation

A travers des apports théoriques et des ateliers de mise en situation, jeux de rôles, apprenez à gérer un résident et des situations difficiles.

- Introduction

- **ATELIER 1** : typologies de situations conflictuelles, typologies de personnalités conflictuelles
 - o Définition d'un conflit
 - o Les différents niveaux de conflits
 - o Les différents types de conflits
 - o Les conflits dans le médico-social

- Prévenir et désamorcer le conflit
 - o Détecter les signaux d'alerte
 - o La phase d'escalade
 - o Crever l'abcès
 - o Le ressentiment et la fausse acceptation

- **ATELIER 2** : approche psychosociologique

- **ATELIER 3** : Mise en situation pratique, jeux de rôles en groupes – les techniques avancées
 - o Désamorçage
 - o Reformulation verbale orientée
 - o Communication non violente
 - o Médiation et confrontation positive

Moyens pédagogiques et pratiques

- Lieu : salle adaptée à l'effectif
- Alternance des séquences théoriques (Supports Polycopiés fournis aux stagiaires et projection d'un diaporama) puis des séquences pratiques en groupe sous surveillance et supervision du formateur.

Modalités de suivi de l'exécution du programme et d'évaluation

- Feuilles d'émargement (par ½ journées) : signature des participants et contre-signature du formateur.
- Evaluation tout au long de la formation par analyse des pratiques.
- Questionnaires de fin d'évaluation – questionnaires de satisfaction.

Accès aux personnes handicapées

Attestation d'accessibilité recevant du public (ERP 5^{ème} catégorie)

Intervenant

Dr Daniel EJNES
Médecine Physique et
Réadaptation
Management médical

Dates, lieu et tarifs

En intra-établissement
Tarif : nous consulter

Durée et Horaires

7 heures
09h00 – 17h00

Programme détaillé de formation

JOUR 1	OBJECTIFS	MOYENS PÉDAGOGIQUES	CONTENUS – COMPÉTENCES
9h00	<p>Accueil des stagiaires</p> <p>Présentation de la formation et de l'ensemble des participants</p>	ÉCHANGES	Remise de support pédagogique – Tour de table et motivations de chacun – questions sur les attentes des stagiaires – partage du vécu personnel d'une situation
-	<p>ATELIER 1 : Typologies de situations conflictuelles, typologies de personnalités conflictuelles</p> <p>Définition d'un conflit – les différents niveaux de conflits – différents types de conflits – les conflits dans le domaine Médico-social</p>	<p>THÉORIQUE</p> <p>DÉMONSTRATIVE</p> <p>MÉTHODE ACTIVE</p>	Projection du diaporama -supports audio visuels – participation active des stagiaires et démonstration du formateur
10h30			
10h45	<p>Prévenir et désamorcer le conflit</p> <p>Détecter les signaux d'alerte – la Phase d'escalade – Crever l'abcès – le Ressentiment et la fausse acceptation</p>		
-			
12h30	PAUSE		
	<p>ATELIER 2 : approche psychosociologique</p> <p>Créer les conditions de prévention des conflits – Herzberg (facteurs extrinsèques ou intrinsèques) conflits catégoriels, conflits d'équipe, de la tension inhibitrice à la tension créatrice - Notion de sécurité psychologique – la violence institutionnelle – l'Omerta</p>	<p>THÉORIQUE</p> <p>DÉMONSTRATIVE</p> <p>MÉTHODE ACTIVE</p>	Projection du diaporama -supports audio visuels – participation active des stagiaires et démonstration du formateur
REPAS			
13h30	<p>ATELIER 3 : Jeux de rôles</p> <p>Comportemental, cognitif, Psychologique / Tempérament et Caractère – L'évitement – Malentendu – différend – conflit – jeu psychologique - le triangle de Karpman – La perversion</p>	<p>THÉORIQUE</p> <p>DÉMONSTRATIVE</p> <p>MÉTHODE ACTIVE</p>	Projection du diaporama -supports audio visuels – participation active des stagiaires et démonstration du formateur
-			
	<p>Les techniques avancées</p> <p>Désamorçage – reformulation verbale orientée – communication non violente – médiation et confrontation positive</p>	<p>THÉORIQUE</p> <p>DÉMONSTRATIVE</p> <p>MÉTHODE ACTIVE</p>	Projection du diaporama -supports audio visuels – participation active des stagiaires et démonstration du formateur
15h30			
15h45	PAUSE		
-	<p>Conclusions : modèle personnalisé d'intervention</p> <p>Evaluation de fin de formation</p>	ÉCHANGES	Questions-réponses Participation active des stagiaires
17h00	Synthèse des acquis et reformulation		