

GESTION DES CONFLITS EN MILIEU HOSPITALIER

Public cible : Tous les professionnels intervenants en milieu hospitalier, qui sont directement en lien avec les patients

Pré-requis : Tout diplômes confondus

Durée : 21h - 3 jours 9h/12h-13h/17h

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Nous consulter

PARTICIPANTS :



6 à 12 participants

Toutes les formations sont sur mesure et les contenus comme les modalités d'organisation sont modulables. Par conséquent, chaque demande de formation nécessite un devis personnalisé pouvant osciller entre 1 150€ et 1400€ la journée, quel que soit le nombre de stagiaires.

PROGRAMME

FORMATEUR : Annelys Marty Micheli, psychologue

➤ Introduction

Présentations, recueil des attentes
Définition des règles de bon fonctionnement de la formation

➤ Identifier les différentes sources de conflits

Définir ce qu'est un conflit
Définir les différentes formes de conflit

➤ Les facteurs de risque

Triangle de Karpman
Le facteur médiatique
Son propre vécu émotionnel et ses croyances
Les personnalités pathologiques
Les troubles psychocomportementaux

➤ Identifier son fonctionnement

Mes valeurs et croyances
Mes vulnérabilités et mes forces dans la communication
Mes propres canaux sensoriels préférentiels
Construire sa carte d'identité de communicant
Définir des axes d'amélioration

➤ Adopter une communication efficace

Les obstacles à la communication sur le plan verbal et para-verbal
Empathie, Non jugement, Authenticité, Disponibilité – qualité de présence
Validation / reformulation
Rapport besoin/émotion
Synchronisation

➤ Eviter les conflits, les désamorcer

Prévention du conflit
Construction d'une charte de la communication professionnelle
Les étapes de la communication non violente
Apprendre à se protéger pour éviter les débordements

➤ Clôture de la formation

Evaluation écrite des participants
Recueil de la satisfaction des participants orale et écrite

OBJECTIFS :

Savoir identifier un conflit et ses origines potentielles - Savoir communiquer de manière efficace pour éviter l'apparition d'un conflit ou le désamorcer - Apprendre à reconnaître ses forces et ses vulnérabilités dans l'apparition d'un conflit - Apprendre à se protéger sur le plan émotionnel

OUTILS PÉDAGOGIQUES :

Formation essentiellement axée sur l'interactivité entre le formateur et le groupe.
Les échanges issus de ces interactions sont les pivots des différents axes de la formation
Utilisation :

- Méthodes d'animation tirée du coaching d'équipe, PNL, psychologie
- D'un support pédagogique à destination des participants
- De photocopies, vidéos
- Mises en situation (jeux de rôle, études de cas à partir de situations de terrain amenées par les participants)
- Création d'outils opérationnels

ÉVALUATION :

Chaque formation est évaluée de manière qualitative par le formateur et quantitativement par un questionnaire adapté au programme. Les résultats sont commentés dans le bilan pédagogique.

DATES :

Selon les besoins. 3 mois de délais obligatoires

LIEUX :

En intra

