

GESTION DES CONFLITS EN MILIEU MEDICO SOCIAL

Public cible : Tous les professionnels intervenants en milieu médico-social, personnel administratif.

Pré-requis : Tout diplômés confondus dans le secteur médical et para-médical, psychologue, administratif.

Pas de liens hiérarchiques entre les participants

Durée : 14h - 2 jours - 9H-12H/13H-17h

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Nous consulter

PARTICIPANTS :



9 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

L'entrée en EHPAD : Pour les familles, le résident
Les relations à risque : Prendre en charge vs accompagner
Le triangle de Karpman
Les personnalités pathologiques
Les troubles psychocomportementaux
Les obstacles à la communication sur le plan verbal et para-verbal

➤ Gérer un conflit direct

➤ Construire une grille d'évaluation des facteurs de risque de conflits au sein de l'EHPAD

➤ Adopter une communication efficace (mises en situations)

Empathie, non jugement, authenticité
Disponibilité – qualité de présence
Validation / reformulation
Synchronisation
Construction d'une « to do list » de gestion des conflits à afficher dans un endroit stratégique de l'EHPAD

➤ Les étapes de la communication non violente

Rapport besoin/émotion
Analyse de la pratique à partir de situations de terrain

➤ Clôture de la formation

Evaluation du formateur sur l'implication et l'évolution des participants au fur et à mesure de la formation (note sur 5)
Evaluation écrite par un QCM de 5 questions
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 - Mettre en place des outils de repérage et d'amélioration

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 clinique
- D'un support pédagogique à destination des participants
- De polycopiés, vidéos
- Mises en situation (jeux de rôle, études de cas à partir de situations de terrain amenées par les participants)
- Création d'outils opérationnels
- Analyse de la pratique professionnelle

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 obligatoire

LIEUX :

En intra

