



IDÉAGE FORMATION

Formation gérer les conflits au sein des équipes



Cette proposition contient:

- La description du module de la formation.
- La présentation des objectifs de la formation.
- Le programme détaillé de la formation.
- Le(s) profil(s) formateur(s) pressenti(s) pour assurer l'action de formation.
- La proposition tarifaire relative à cette action de formation.

Présentation du module:

Le travail en équipe et la collaboration professionnelle au sein d'un EHPAD peuvent parfois provoquer des situations conflictuelles qui engendrent des risques pour la prise en soins des résidents et limitent l'harmonisation professionnelle. Gérer les conflits devient dans ce contexte un élément fondamental au sein de la structure. Ce module de formation se donne pour objectif d'analyser les situations conflictuelles les plus fréquentes en EHPAD et de proposer des techniques efficaces pour apaiser les situations de conflits et maintenir une posture professionnelle adaptée.

Objectif du module:

- **Identifier** les différentes formes de conflits.
- **Comprendre** les conséquences d'un conflit non résolu pour les individus et l'organisation.
- **Connaître** les différentes réactions à un conflit.
- **Etre en mesure** de gérer efficacement les conflits interpersonnels.

Public concerné:

Ce module concerne l'ensemble du personnel des EHPAD et plus particulièrement les cadres de santé. Aucun pré-requis nécessaire pour assister à cette formation.

Nos méthodes pédagogique:

La gestion des conflits est une thématique complexe pouvant parfois amener à des débordements lors de la formation. Notre pédagogie vise avant tout à permettre d'identifier les situations problématiques sans insinuer de jugements ou de critiques personnels vis à vis des participants. Les méthodes pédagogiques retenues sont les suivantes :

- L'apport d'un contenu théorique à l'aide d'un exposé participatif.
- L'analyse des situations conflictuelles de l'établissement.
- Les études de cas.
- La proposition de recommandations.

Durée: 2 jour(s)

Programme détaillé de la formation:

[size=130]**Clarifier la notion de conflits** :[/size] **Définir la notion de conflits** :

- La notion de conflits.

Les différentes formes de conflits :

- Les conflits personnels.
- Les conflits interpersonnels (relatifs aux tâches et aux personnes).

[size=130]**Identifier les différentes réactions aux conflits et leurs conséquences :** [/size]

L'évitement :

- Les avantages et inconvénients pour les acteurs du conflit.
- Les conséquences ultérieures de cette stratégie.

L'affrontement :

- Les avantages et inconvénients pour les acteurs du conflit.
- Les conséquences ultérieures de cette stratégie.

Le désamorçage :

- Les avantages et inconvénients pour les acteurs du conflit.
- Les conséquences ultérieures de cette stratégie.

[size=130]**Mesurer l'impact de la communication dans une situation conflictuelle :** [/size]

Questionnement collectif :

- « Quels sont les comportements et les attitudes susceptibles de générer / d'entretenir un conflit ? »

Réflexion autour de l'ambiguïté des situations de communication :

- Les représentations sociales.
- Les non-dits.
- Les messages contradictoires.

Présentation des éléments essentiels d'une situation de communication :

- Le schéma émetteur/récepteur.
- Les éléments verbaux et non verbaux de la communication.
- La notion d'écoute.

Identification des attitudes susceptibles d'envenimer une situation conflictuelle :

- Les jugements.
- La culpabilisation.
- L'ironie.
- L'absence d'écoute.
- La minimisation.

[size=130]**Les moyens de faire face efficacement à une situation conflictuelle :** [/size] **Etre en mesure d'accepter l'idée même du conflit :**

- Admettre la possibilité des conflits.
- Admettre le caractère « naturel » des divergences de point de vue dans un contexte professionnel.

Savoir reconnaître un conflit :

- Identifier les divergences de point de vue.
- Etre en mesure de ne pas entretenir la dimension interpersonnelle du conflit pour se centrer sur la situation problématique.

Pouvoir aborder la gestion d'un conflit avec méthode :

- Reconnaître le conflit.
- Savoir proposer le dialogue.

- Pouvoir clarifier la situation.
- Etre en mesure d'écouter les points de vue divergents.
- Etre capable de négocier une solution de règlement du conflit.

Questionnement collectif :

- « Le règlement d'un conflit doit-il systématiquement être réalisé par l'intermédiaire de la hiérarchie ? A partir de quand la hiérarchie doit-elle être impliquée ? »

Adopter une stratégie de communication adaptée :

- Etre clair.
- Se centrer sur le problème à l'origine du conflit en limitant les allusions aux éléments périphériques du conflit.

Savoir appliquer la méthode DESC :

- Décrire les faits.
- Exprimer votre sentiment
- Suggérer des solutions.
- Identifier les conséquences positives et négatives de la solution.