



La gestion des conflits au sein d'un établissement

➤ Public :

Les équipes des EHPAD Joseph SAUVY

➤ Durée :

2 journées, soit 14 heures de formation.

➤ Objectifs :

A l'issue de la formation le stagiaire sera capable de :

- ✓ Appréhender la notion du conflit et de ses déclencheurs,
- ✓ Identifier les causes personnelles et/ou environnementales des comportements agressifs et/ou violents.
- ✓ 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.
- ✓ Développer des stratégies individuelles et collectives pour la prévention, la gestion et la résolution des situations d'agressivité et/ou de violence.
- ✓ Adopter une posture professionnelle dans des situations relationnelles difficiles.

➤ Contenu :

1) **Clarifier la notion de conflits :**

- a) Définir la notion de conflits :
 - i) Les différentes formes de conflits :
 - (1) Les conflits personnels.
 - (2) Les conflits interpersonnels :
 - (a) Les conflits relatifs aux tâches.
 - (b) Les conflits relatifs aux personnes et aux personnalités

2) **Identifier les différentes réactions aux conflits et leurs conséquences :**

- a) L'évitement, l'évitement, et le désamorçage :
 - i) Les avantages et inconvénients pour les acteurs du conflit.
 - ii) Les conséquences ultérieures de cette stratégie.

3) **Mesurer l'impact de la communication dans une situation conflictuelle**

- a) Réflexion autour de l'ambiguïté des situations de communication :
 - i) Les représentations sociales.
 - ii) Les non-dits.
 - iii) Les messages contradictoires (basées notamment sur les exemples en EHPAD entre les équipes et les familles, ou les équipes et les résidents).

Adimpletionum – ZAE TECNOSUD – 280 rue James WATT – 66100 PERPIGNAN

Tél. : 07 86 15 27 25 ou 06 07 04 37 68 – Fax : 04 11 81 97 71 – mail : contact@adimpletionum.fr www.adimpletionum.fr

SAS au capital de 1 100,00 € - SIRET 820 322 030 00017 – RCS PERPIGNAN – Code APE 8559 A

Numéro de déclaration d'activité : 76 66 02008 66 – Validé DATADOCK

TVA intracommunautaire : FR54 820 322 030



- b) Identification des attitudes susceptibles d'envenimer une situation conflictuelle
 - i) Les jugements (des familles envers les équipes, et des équipes envers les familles)
 - ii) La culpabilisation (ressentie par les familles qui va être générateur de conflits)
 - iii) L'absence d'écoute.
 - iv) La minimisation

- 4) **Du côté de la personne aidée et des aidants naturels** : la dynamique de l'agressivité et de la violence liée à la souffrance :
 - a) Chez l'aidé : une souffrance liée à la dépendance, à la maladie, aux angoisses qu'elles suscitent et au sentiment d'abandon ressenti par la personne âgée.
 - b) Chez les familles : une souffrance liée à l'inquiétude, les angoisses pour soi, la culpabilité souvent, le sentiment d'abandon.

- 5) **Les sources de tensions dans les liens professionnels** :
 - a) L'usure professionnelle
 - b) La perte de confiance
 - c) Le sentiment d'être nié dans sa compétence professionnelle
 - d) Les jeux de pouvoir et de rivalité
 - e) Les facteurs aggravants
 - i) Les pathologies neurologiques et leurs conséquences
 - ii) Les pathologies du lien dans les couples et les familles face à la dépendance

- 6) **Méthodologie pour prévenir et faire face** :
 - a) Les moyens de faire face efficacement à une situation conflictuelle :
 - i) Etre en mesure d'accepter l'idée même du conflit :
 - (1) Admettre la possibilité des conflits tout en restant bientraitant,
 - (2) Admettre le caractère « naturel » des divergences de point de vue dans un contexte professionnel.
 - b) Présentation des éléments essentiels d'une situation de communication
 - i) Le schéma émetteur/récepteur.
 - ii) Les éléments verbaux et non verbaux de la communication.
 - iii) La notion d'écoute : principe de base de la bienveillance.
 - c) Avant l'éclosion des conflits, la prévention.
 - i) Etre attentif aux signes non verbaux : tension, anxiété, agitation
 - ii) Percer l'abcès : faire passer par la parole plutôt que par l'acte, savoir mettre en mots les tensions et les malaises.
 - iii) Traiter la source des tensions ou reconnaître un mal-être auquel on ne peut rien : une posture d'écoute fondamentale.
 - d) Faire face à la crise, au sujet en crise.
 - i) Reconnaissance de sa souffrance et la technique d'écoute adaptée
 - ii) Les stratégies pour désamorcer
 - iii) La limitation des stimulations
 - iv) Quelques questions quant au positionnement professionnel à partir des exemples des professionnels.
 - e) Après la crise : reprendre la crise dans l'après coup :
 - i) Eviter la rupture du lien, ne pas confondre conflit et destruction
 - ii) Gérer sa peur et sa violence interne.
 - iii) Après la crise : importance de la parole.

➤ Moyens / Méthodes pédagogiques, techniques :

Séances de formation en salle avec diaporama (apports théoriques) : le dossier sera remis aux stagiaires à l'issue de la formation.

Présentation de Vidéos.

Etudes de vignettes cliniques à partir des situations apportées par les participants.

Mises en situations professionnelles (jeux de rôles) et analyse de la pratique professionnelle.

➤ Suivie et évaluation :

Un test de connaissances (QCM) en début de formation, et en fin de formation permettra d'évaluer le niveau de connaissances acquises au cours de la formation.

Les mises en situation avant et à l'issue de l'apport des connaissances théoriques permettront d'évaluer les compétences acquises.

Une fiche d'évaluation sur le déroulé et l'appréciation des stagiaires sera également diffusée.

➤ Qualité du formateur :

Cette formation sera co-animée par deux formateurs :

Le premier formateur a exercé pendant 20 ans dans le secteur gérontologique :

- Domicile : coordinateur maintien à domicile, responsable service d'aide à domicile, pilote MAIA,
- Etablissement : directeur EHPAD,
- Formateur depuis plusieurs années.

Il est titulaire :

- D'un diplôme de Conseiller en Economie Sociale et Familiale,
- D'un Master II en Gestion et Management des Organisations Médico-Sociales.

Il est formé à :

- Au métier de Formateur,
- L'animation de groupes d'analyse de la pratique professionnelle,
- L'animation de groupe de Co-développement.

Le second formateur est un comédien formateur.

Adimpletionum – ZAE TECNOSUD – 280 rue James WATT – 66100 PERPIGNAN

Tél. : 07 86 15 27 25 ou 06 07 04 37 68 – Fax : 04 11 81 97 71 – mail : contact@adimpletionum.fr www.adimpletionum.fr

SAS au capital de 1 100,00 € - SIRET 820 322 030 00017 – RCS PERPIGNAN – Code APE 8559 A

Numéro de déclaration d'activité : 76 66 02008 66 – Validé DATADOCK

TVA intracommunautaire : FR54 820 322 030