

S 06 : GESTION DES CONFLITS EN EHPAD

Les situations de conflits en Ehpad ont principalement leur origine dans un défaut de communication qui pénalise l'action. Il est nécessaire, pour les professionnels d'anticiper, de maîtriser, d'accompagner, et de résoudre les situations de conflits au profit d'un travail d'équipe harmonieux et efficient.

PROGRAMME :

1. La notion de conflit

- Les différentes formes de conflits
- Les conséquences du conflit
- Les réactions, impacts
- Donner du sens à l'action

2. Les éléments toxiques du conflit

- Susceptibilités, absence d'écoute
- Le langage non verbal
- Jugements, culpabilisation, ironie, minimisation
- La manipulation, entretenir le conflit

3. Le conflit, un levier de progression

- Admettre l'idée de possibilité de conflit
- Ecouter, comprendre, clarifier, proposer
- Les divergences, un levier constructif
- Des solutions convergentes

4. Après le conflit, une dynamique d'équipe

- Se relever d'un conflit, maintenir le cap
- Une optimisation de l'action
- Un projet commun, une convergence des idées
- Des atouts de réussite

EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.

Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.

- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.

MODALITÉ ET MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



REF : S 06

1 jour / Intra ou Inter établissements

7h Présentiel

240 € HT par jour et par personne

Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,
de matériel supplémentaire, repas,
déplacement

ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

POUR QUI :

Personnel soignant et non soignant
Groupe maximum 12 personnes

PRÉREQUIS :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Différencier les formes de conflits, cerner les conséquences et les anticiper les situations.
- Identifier les éléments toxiques du conflit pour réagir avec objectivité.
- Clarifier les divergences pour proposer des solutions de convergences.
- Reconstruire une dynamique d'équipe en valorisant les atouts de réussite.