

# PREVENIR ET GERER LES CONFLITS AVEC LE RESIDENT

Mise à jour 05/2024

Réf RPFC11A



Cadences soutenues, travail en sous-effectif, exigences de qualité et de rentabilité, patients devenus clients... Dans ce contexte de changement de culture apparaissent régulièrement des conflits au sein des établissements. Même si les conflits semblent inévitables dans toute activité humaine de longue durée, 80% des conflits émanent de malentendus.

La formation vise à vous accompagner dans la détection des signes avant-coureurs d'émergence de conflits latents et à vous aider à gérer les conflits apparents par une prise de conscience de soi.

## Compétence(s) visée(s)

- ❖ Prévenir et gérer les conflits avec le résident en adaptant son mode de communication et en utilisant les techniques spécifiques dans le respect de la réglementation.

## Objectifs de la formation

- ☞ Comprendre ce qu'est un conflit : causes, types de conflits et conséquences.
- ☞ Comprendre en quoi un conflit peut être facteur de progrès et de maturité professionnelle.
- ☞ Identifier les signes d'un conflit latent et les analyser.
- ☞ Traiter le conflit avant son éclatement.
- ☞ Mieux se connaître pour mieux comprendre son rôle au sein d'un conflit.
- ☞ Gérer ses émotions.
- ☞ S'approprier les techniques de gestion de conflit adaptées au type de conflit.

## Contenu

### 1. Les droits des résidents et la responsabilité des soignants

- Le cadre réglementaire à respecter.
- Le cas des résidents en capacité de décider.
- Le cas des résidents incapables de décider.
- Les impacts d'une entrée en EHPAD pour le résident et sa famille.
- La responsabilité des soignants et non soignants.

### 2. La notion de conflit

- Définition : différencier problème, tension, crise et conflit.
- Les différents types et sources de conflits.
- Les causes et déclencheurs de conflit.
- Les étapes de la dynamique du conflit.
- Les mécanismes de l'agressivité.
- Les mécanismes de défense.

### 3. Les signes précurseurs d'émergence d'un conflit

- Le langage verbal et non verbal.
- L'explicite et l'implicite : comment les décoder.

### 4. Mieux se connaître pour faire face au conflit

- Les émotions : leur rôle, utilité et risques.
- La place des sentiments dans le conflit.
- Les filtres de perception.
- Son positionnement et ses attitudes face au conflit : se faire face.

### 5. Les techniques de gestion de conflit et les attitudes à adopter

- La méthode DESC.
- La méthode E.R.E.
- La mise en place d'une communication constructive.
- Les jeux psychologiques ou le triangle dramatique.
- Une posture assertive.
- Les mots ou expressions à dire et ceux à bannir.
- Un questionnement efficace.



Public

Toute personne



Pré-requis :

Formation dispensée en français, maîtrise de la langue française.



Durée

2 jours, soit 14h (en présentiel)



Formateur(trice) pressenti(e)

Formateur/trice spécialisé(e) en techniques de communication interpersonnelle et gestion de conflits



Nombre de participants (intra)

De 2 à 10 personnes



Matériel nécessaire

Aucun.

### Moyens et méthodes pédagogiques et techniques :

- Apports théoriques réalisés en pédagogie active
- Echanges sur le vécu des participants
- Mises en situation et exercices pratiques
- Diaporama (transmis aux participants)
- Vidéoprojecteur et ordinateur
- Mise à disposition d'un espace extranet individuel

### Modalités et délai d'accès

De 1 à 3 mois en moyenne (nous contacter)

### TARIF

Nous contacter pour obtenir un devis personnalisé

Besoin d'un conseil ? d'une information ?  
d'un devis ?

Vous êtes en situation de handicap ?  
Contactez-nous



06.09.08.02.20



contact@cjformation.com



www.cjformation.com

Carine ANCIAUX

Présidente, Référente handicap  
Référente pédagogique et numérique  
Aurélie Fauchet et Claire Royer  
Assistantes administratives

## Dispositif de suivi de l'exécution et d'évaluation des résultats de la formation

