

GESTION DES CONFLITS ET SES CONSÉQUENCES

Durée : 2 jours

- Repérer et évaluer les attitudes et les réactions génératrices de conflits
- Adapter les réponses aux situations conflictuelles
- Pratiquer la négociation

| 2 Jours | Objectifs | Contenu | Méthodes / Outils |
|--------------------------------|---|---|---|
| Etape 1 | Analyse des pratiques au regard des recommandations de HAS /ANESM | | |
| Présentiel 0,5 jour | Repérer les attitudes et les réactions conflictuelles | <i>Causes et éléments déclencheurs / notion de crise / vécu / enjeux / projections / mécanismes de défense /...</i> | Étude des difficultés rencontrées |
| Etape 2 | Acquisition et perfectionnement des connaissances et des compétences | | |
| Présentiel 1,5 jour | Prévenir les conflits de manière concertée | <i>Croyances limitantes / présence / écoute / reformulation / climat relationnel / posture professionnelle /...</i> | Grille / questionnaire d'auto-évaluation |
| | Sortir du conflit par la négociation | <i>Phases de négociation / facteurs influants / conditions / juste distance / gestion et identification des émotions /...</i> | Méthode de résolution de conflit jeux de rôles |
| | Pratiquer la négociation pour résoudre les situations conflictuelles | <i>Décrire / exprimer / suggérer / émotions / conséquences / conclusion / ...</i> | Méthode DESC |

Public : Professionnels des secteurs sanitaire, social et médico-social

Formateur : Psychologue