

Les outils de la gestion des conflits entre personnes accompagnées, aidants et professionnels

Les relations entre personnes accompagnées, proches aidants et professionnels, lorsqu'elles sont empreintes d'incompréhensions et de non-dits, peuvent devenir conflictuelles et rendre difficiles la concertation et la négociation, pourtant indispensables à l'élaboration d'un projet d'accompagnement où chacun peut trouver sa juste place et être reconnu le rôle qui est le sien. En tant que professionnels, quelles stratégies mettre en oeuvre et quels outils mobiliser pour prévenir les conflits ? Comment se positionner et agir en situation de conflit ? Comment se saisir du conflit pour faire évoluer les pratiques professionnelles ? Cette formation sera également l'occasion de faire un focus sur un outil au service de la résolution des conflits : la médiation.

OBJECTIFS

- Identifier les différentes composantes d'une situation conflictuelle
- Repérer la nature et les limites de son rôle dans la genèse et la résolution d'un conflit
- Disposer de techniques de communication facilitant la gestion d'un conflit
- Savoir se saisir du conflit comme levier d'amélioration des pratiques
- Savoir pourquoi, quand et comment recourir à la médiation

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Apports théoriques et méthodologiques
- Travail sur les représentations
- Études de cas
- Mises en situation

EVALUATION DE LA FORMATION

- Questionnaire de satisfaction
- QCM
- Auto-évaluation

FORMATEUR

Psychologue, médiateur, philosophe spécialisé sur les questions éthiques ou formateur ayant exercé des fonctions de direction

CONTENU

La personne en difficulté de vie, le proche aidant et le professionnel

- La place de chacun
- La négociation des rôles

La gestion des conflits

- L'analyse des différentes dimensions d'une situation conflictuelle : une approche systémique
- Les différentes stratégies de traitement d'un conflit
- Les techniques à favoriser

La médiation au service de la résolution des conflits

- La médiation : enjeux, finalités, acteurs et méthodes
- Quels conflits pour quelles médiations ?
- Le recours à la médiation en pratique

Vers la prévention des conflits

- De l'identification des causes aux ajustements organisationnels
- Du repérage des points de vigilance dans une situation à la mise en oeuvre d'actions adaptées



PUBLIC

Professionnels de direction, d'encadrement et de coordination au sein de structures accompagnant des personnes en difficulté de vie à domicile ou en établissement



MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

Formation en présentiel ou en distanciel pour un groupe de 12 participants maximum



DURÉE

2 jours (7h par jour de formation)



PREREQUIS

Aucun



CALENDRIER

En inter : 28 et 30 septembre
En intra : nous contacter



TARIFS

En inter : 450 euros par jour et par formation
En intra : sur devis



Pour l'accessibilité de la formation aux personnes en situation de handicap : nous contacter