

GESTION DES CONFLITS EN INSTITUTION

Objectifs :

- **Reconnaître les situations ainsi que les mécanismes favorisant l'émergence des conflits et de l'agressivité.**
- **Acquérir des compétences nécessaires en matière de gestion de l'agressivité (prévenir).**
- **Savoir mettre en œuvre un dispositif pour favoriser la résolution des conflits (guérir).**
- **Développer un positionnement professionnel face aux situations agressives, violentes impliquant les soignants, les patients ou encore les familles.**

Plan de formation :

- **Tour de table, présentation et définition des objectifs du groupe (échanges).**
- **Définition de l'agressivité, de la violence et travail préliminaire sur les représentations (éclaircissement des notions de « conflit », « opposition », « altercation », « antagonisme »...).**
 - L'agressivité comme expression d'une *pulsion de haine* inhérente à tout être humain (approche freudienne simplifiée) et la fonction de l'interdit qui la borne.
- **L'échec de la communication égalitaire : l'intersubjectivité est toujours manquante partiellement.**
 - Les luttes imaginaires, comme les luttes de pouvoir.
 - « Les décalages ontologiques » qui sont autant de filtres utilisés par les individus et qui parasitent l'échange.
- **L'origine de l'agressivité : le conflit.**
 - Les différentes formes de conflit dans lequel le soignant peut être impliqué.
 - Identification des causes qui sont moteur du conflit.
 - La durée de vie du conflit (phase de constitution, de maintien et de dissolution).
 - La crainte fondamentale des soignants qui le rencontrent.
- **Le contexte de soin comme condition favorisant de l'agressivité.**
 - La pathologie qui vient faire rupture dans l'existence du patient et qui révèle l'incomplétude de toute être humain.
 - La fonction déssubjectivante du soin.
 - Le processus de régression et de normalisation du fonctionnement institutionnel.
 - Le facteur « souffrance » et « ignorance ».
 - L'ennui, lien neurologique de l'agressivité.
- **Vous avez dit violence ?**
 - Les multiples formes de l'agressivité (physique, psychologique, financière...).
 - Les aspects légaux.
- **Affronter le problème : faire face au conflit avec les patients, les familles ou les collègues soignants, et le résoudre (travaux de mises en situations et ateliers de réflexion).**
 - L'intérêt de trouver une solution au conflit : vers la pacification des rapports.
 - Mise en évidence des réponses « non résolutive » et/ou manipulatoire des soignants.
 - La communication non violente (ou DESC), la communication saine indispensable à la résolution du conflit.
 - Régler un conflit : travailler son assertivité, être présent et gagner en efficacité dans la situation de conflit.
 - Aider l'autre à s'exprimer.
 - Les outils du dialogue : le verbal et le non-verbal.
- **Les différents dispositifs possibles selon la situation (solutions alternatives).**
 - Le recadrage.
 - L'arbitrage.
 - La conciliation.
 - La médiation.
- **L'après conflit.**
 - Les issues positives et négatives.
 - Faire le deuil de certaines relations
 - Ménager les relations figées : baliser et contractualiser des relations sans issue pour permettre tout de même un travail commun.
- **Pour ne pas compromettre la méthode, les attitudes à favoriser et à éviter.**
 - Les notions « d'embrayeurs » et de « dés-embrayeurs ».
- **Situation de crise : les contextes de violences extrêmes**
 - Gérer le passage à l'acte violent.
 - Décrypter le sujet sur le point de passer à l'acte.
 - La signification du passage à l'acte pour les patients spectateurs.
 - Quelles réponses professionnelles mettre en œuvre ?

Méthodes pédagogiques :

La pédagogie reposera sur la participation active des agents ainsi que sur des allers – retours permanents entre les cas cliniques et le discours théorique.

Celle-ci s'axera en 3 temps :

1. Une ouverture par le groupe de parole, le partage d'expériences individuelles et leur mise en réflexion (découverte des problèmes de terrain).
2. La théorie (éléments référentiels de réponse).
3. Les mises en situation, des jeux de rôles (mises en application et régulations pour intégrer les comportements professionnels).

Moyens pédagogiques :

- Supports écrits remis à chaque stagiaire,
- Utilisation de paper bord,
- Vidéo projecteur,
- Cas pratiques,
- Mises en situation (jeux de rôle),
- Ateliers collectifs.

Public :

Tout personnel soignant intervenant en équipe (en institution de soin ou à domicile).

Intervenant :

Psychologue clinicien dans le champ de la gérontologie.

Programme: « Gestion des conflits en institution »
Nombre d'heures: 18h00, réparties sur 3 journées
Lieu : sur site
Nombre de participants : jusqu'à 8 participants
Tarif: 3300 euros