

**Durée : 2 jours****Intervenants**

Psychologue clinicien, psychothérapeute, consultant spécialisé en développement personnel

**Public visé et prérequis**

- Médecins, cadres de santé, infirmiers, aides-soignants, Infirmiers coordinateurs, secrétaires
- Pas de prérequis

Objectifs et compétences professionnelles visés

- > Mobiliser ses capacités relationnelles en situation de soin difficile (échange avec les patients, la famille, les collègues)
- > Dédramatiser l'agressivité, gérer son stress et préserver son équilibre émotionnel
- > Détecter les signes d'agressivité et les conflits dans les relations professionnelles, avant qu'ils ne prennent forme et apprendre à les éviter
- > Désamorcer les conflits et les situations tendues
- > Améliorer au quotidien sa relation aux patients et aux familles

Programme de la formation

MIEUX COMPRENDRE LES SITUATIONS CONFLICTUELLES ET SES MODES DE FONCTIONNEMENT FACE AU CONFLIT

Les principes de base de la qualité relationnelle

La qualité relationnelle appliquée aux différentes situations de la vie professionnelle (avec le patient, la famille, les collègues, la hiérarchie,...)

Comprendre ce qu'est le conflit

- Définition, causes, origines, différents types de conflits
- Différence agressivité/violence : fonctions et manifestations
- Enjeux dans le processus agressif : comprendre les motivations cachées dans le processus agressif
 - Apports psychanalytiques
 - Apports systémiques
- Les perturbateurs de la communication
 - Les jeux psychologiques
 - Identifier et anticiper les éléments déclencheurs de la détérioration de la relation

- Les attitudes à risque : agressivité, refus, énervement, fuite

Évaluer ses modes de fonctionnement face au stress et au conflit

- La décentration en situation de stress : perte de la lucidité et de la souplesse
- Les différents types de réactions face au stress : manifestation physiques et psychiques
- Application à la gestion du conflit

MIEUX GÉRER ET PRÉVENIR LES CONFLITS

S'approprier les techniques comportementales pour mieux faire face au conflit

- Les positions de vie : choisir le gagnant / gagnant dans la relation avec le patient, le collègue
- Savoir dépasser la réaction émotionnelle liée au stress pour rétablir une relation constructive

- Faire la part de l'émotif et des éléments relationnels du conflit
- Techniques de gestion du stress en situation conflictuelle
- Le comportement adéquat : les principes de la communication efficace
 - Obtenir l'apaisement
 - Résister à l'agressivité
 - Savoir quel comportement adopter face aux différentes postures (type de stress) du patient, de son interlocuteur, de son collègue, afin de débloquer une situation difficile
 - Communication verbale et non verbale
- Créer l'alliance : la place particulière du soignant à domicile
 - La famille
 - La relation complémentaire
 - Le soignant demandeur d'aide

Mieux identifier ses véritables responsabilités dans les situations de tension pour désamorcer l'agressivité et répondre à la demande du patient

- L'écoute active : surmonter ses a priori, explorer le cadre de référence de l'autre, se positionner et conserver une posture d'écoute du patient, de sa famille, du collègue
- « Le pitonnage » et l'argumentation : le traitement des objections et des attentes à l'origine de l'agressivité
- La reformulation : les différentes manières de reformuler et leurs objectifs
- Sortir du conflit par le rétablissement de la communication et de la qualité relationnelle
 - Ramener son interlocuteur dans des dispositions de résolution positive

Tarif et dates Inter : Consulter le calendrier des formations Inter

Tarif Intra/groupe (présentiel, distanciel, sur-mesure) : Nous contacter