

**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