

Formation

n°11

“ La gestion des tensions dans les communications interpersonnelles (2 JOURS) ”

Objectifs de la formation

Finalités

À la fin de la session de formation, les participants auront développé des compétences permettant de gérer les tensions/les conflits

- entre patient et soignant
- entre soignants dans l'équipe
- entre patients.

Ils sauront également adapter leurs comportements et leurs communications grâce à l'agilité comportementale et la communication non violente.

Public

Professionnels du champ sanitaire et social, usagers du système de santé, patients... Il n'y a pas de prérequis cette formation.

Méthodes pédagogiques

Cette formation fait particulièrement appel aux jeux de rôle et aux capacités des participants à mettre en scène leurs situations professionnelles.

Les participants à la formation sont des professionnels en activité : la formation s'appuiera sur leur expérience. Les méthodes d'animation solliciteront leur participation active.

Apports théoriques et exercices pratiques du formateur, jeux de rôles.

Objectifs pédagogiques

- 1- Reconnaître une tension/un conflit et en mesurer les enjeux
- 2- Comprendre le rôle et l'influence de notre gestion du stress dans les conflits
- 3- Reconnaître les différents types de conflit
- 4- Adapter ses comportements et sa communication aux différents types de conflits
- 5- Choisir une sortie de conflit en conscience des conséquences et des impacts de notre choix
- 6- Identifier les méthodes de négociation propices à la résolution d'un désaccord

Pour atteindre les objectifs fixés, il importe que les professionnels inscrits à la formation y participent activement

Moyens pédagogiques offerts : Bibliographie, articles, copie des supports PowerPoint utilisés pour les exposés, fiches d'animation.

Supports pédagogiques : Diaporamas, vidéos...

Programme

Journée 1

Communication interpersonnelle et conflits

- Définition et origines d'un conflit
- Impact et conséquences d'un conflits
- Les positions perceptuelles (ouverture ou fermeture à l'autre)

Stress et conflits

- Le stress comme point de bascule
- Type de comportements sous stress
- Les différents types de conflits : étouffé et déclaré

Agilité comportementale et gestion de conflits

- Les besoins psychologiques
- Les registres de communication (R,I,S,V)

Journée 2

Communication non violente et gestion de conflits

- Sortir du personnel pour du factuel
- Les apports de la communication non violente

La gestion tri- partite du conflits

- L'arbitrage et la méthode DESC
- La médiation : un processus volontaire et coopératif
- La négociation : initiation

Bilan, synthèse et évaluation de la formation

Conditions

- **Durée** : 2 jours consécutifs
- **Nombre de stagiaires** : Entre 6 et 12 stagiaires
- **Lieu** : CRES Paca 178 cours Lieutaud 13006 Marseille

Tarif

- **Tarif** : 500 euros par participant.

Modalités d'inscription

Inscription en ligne via le lien sur la page internet dédiée de la formation.

Votre inscription sera validée par le CRES et vous sera notifiée par retour de mail.

Une convocation vous sera adressée 1 à 2 semaines avant la formation. Le délai d'accès est en moyenne de 2 à 6 mois pour cette formation.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Cette formation peut être accessible aux personnes en situation de handicap.

Il convient en amont de la formation (avant votre inscription) de nous signaler le type de handicap nécessitant une adaptation des contenus pédagogiques et/ou de l'accessibilité matérielle, afin de préparer l'adaptation de la formation au type de handicap

Vous pouvez contacter le référent handicap : pierre.sonnier@cres-paca.org

Modalités d'évaluation

L'évaluation, en continu, du premier jour au dernier jour de la formation est composée :

- d'un recueil des attentes des participants lors de la première demi-journée afin d'ajuster les contenus au plus près des contenus pédagogiques et/ou de l'accessibilité
- de synthèses quotidiennes pour adapter la progression pédagogique
- d'une appréciation pédagogique de fin de formation afin de mesurer le degré de satisfaction et le développement des compétences (questionnaire en ligne)