

# GESTION DES CONFLITS

## 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 la formation

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

## Moyens pédagogiques :

Supports écrits remis à chaque stagiaire,  
 Cas pratiques,  
 Mises en situation (jeux de rôle),

Ateliers collectifs.

Bilan et évaluation sous forme d'entretien, d'enquête de satisfaction, de questionnaire écrit d'évaluation de la formation.

**Public :**

Tout personnel au contact de patients, résidents, bénéficiaires...

Pas de pré requis pour les participants

**Intervenant :**

Psychologues

**Programme : « GESTION DES CONFLITS »**  
**Nombre d'heures : 18h00, réparties sur 3 journées**  
**Tarif : 3500 euros**

**Programme : « GESTION DES CONFLITS sensibilisation »**  
**Nombre d'heures : 3h30, réparties sur la demi-journée**  
**Tarif : 700 euros**

**Lieu : sur site**  
**Nombre de participants : jusqu'à 8 participants**