

Le contexte et votre demande

Les multiples évolutions dans les champs sanitaire, social et médicosocial impactent profondément le métier de cadre hospitalier soignant ou non soignant.

En effet les nombreux changements, induits tant par la nouvelle gouvernance, la T2A, l'usage des NTIC que par la démarche qualité, impliquent pour les acteurs de l'hôpital, une nouvelle manière de travailler ensemble tant au niveau de l'organisation des soins que de leur pratique. Les cadres doivent s'attacher à faire fonctionner leur équipe dans une exigence d'efficacité et de qualité ce qui demande une rationalisation des coûts et une optimisation des moyens parfois en contradiction avec d'une part les exigences des patients et d'autre part la représentation que les agents ont de leur métier.

Dans ce contexte, de multiples tensions voire des conflits peuvent naître que ce soit entre soignants et administratifs, au sein d'une équipe, entre soignants et soignés, entre soignants ou administratifs et familles.

C'est pourquoi, dans le cadre d'une démarche d'amélioration des savoir-faire clés du cadre de proximité, vous souhaitez proposer une formation : **Prévenir et résoudre les situations conflictuelles : le rôle du cadre de proximité.**

Le public

Cadres soignants, administratifs, techniques : tout professionnel amené à intervenir auprès d'équipes de travail.



Les objectifs

- Repérer pour anticiper une situation tendue ou conflictuelle
- Analyser les causes des tensions et leurs conséquences
- Désamorcer les tensions par des techniques de communication adaptées
- Se positionner en tant que cadre
- Gérer des conflits ouverts (individuels ou collectifs) par la négociation ou la médiation
- Rétablir un climat positif après le conflit
- Conserver un bon climat dans l'équipe

Le contenu

Jour 1 (matin)

Accueil et présentation du formateur et des objectifs de la formation.

Tour de table avec présentation des participants et recueil de leurs attentes.

Détecter les risques de tension

- Identifier ce qui peut générer un conflit
- Reconnaître les signes avant coureurs
- Recueillir de l'information

Méthodes pédagogiques

- *Répartis en sous groupes, les participants choisissent un conflit ou une situation tendue auxquels l'un d'entre eux a été confronté et en analyse les signes avant coureurs et ce qui a pu générer le conflit.*
- *Débriefing en grand groupe.*
- *Apports du formateur et synthèse*



Prévenir les conflits

- Identifier les différents types de conflits
- Comprendre comment les tensions individuelles peuvent conduire à des conflits plus étendus
- Anticiper les freins au changement
- Communiquer en temps utile

Méthodes pédagogiques

- *Projection et commentaires par le formateur d'un power point illustré*
- *Echanges avec les participants.*

Jour 1 (après-midi)

Analyser une situation conflictuelle

- Repérer la source du conflit
- Comprendre la stratégie des protagonistes
- Prendre en compte les différents paramètres de la situation
- Vérifier les croyances et tenir compte des émotions liées à la situation génératrice de conflit
- Choisir son mode d'intervention : négociation, arbitrage, médiation

Méthodes pédagogiques

- *En binômes, analyse d'un cas*
- *En grand groupe, débriefing, échanges avec les participants.*
- *Apports du formateur et synthèse*

Développer une communication efficace en situation tendue

- Comprendre et anticiper les réactions de ses interlocuteurs
- Tenir compte de leur cadre de référence
- Distinguer faits, opinions, sentiments
- Employer un langage positif
- Alternier à bon escient autorité, échanges, négociation



- Gérer la passivité et la fuite
- Désamorcer l'agressivité
- Eviter le piège de la manipulation

Méthodes pédagogiques

- Exercices individuels sur les divers outils utiles à une communication efficace
- En grand groupe, débriefing
- Apports du formateur et synthèse

Jour 2 (matin)

*Retour sur la journée précédente. Réponses aux questions des participants
Poursuite des exercices de la veille sur la communication en situation tendue.*

Gérer son ressenti

- Surmonter le stress du face à face
- Maintenir ou rétablir un climat relationnel adapté
- Surmonter les défenses, les craintes et les rigidités personnelles
- Faire face à la pression et prendre du recul

Méthodes pédagogiques

- Test « appréciez votre façon de gérer les conflits »
- Jeux de rôle avec observateurs munis d'une grille d'analyse
- Débriefing en grand groupe.
- Apports et synthèse du formateur

Jour 2 (après-midi)

Négocier en situation conflictuelle

- Se définir des objectifs réalistes au lieu de buts inefficaces
- Mener un compromis réaliste
- Dire non avec calme lorsque c'est nécessaire
- Transformer les réflexes d'opposition en comportements gagnant-gagnant



Méthodes pédagogiques

- *Apports théoriques illustrés d'exemples concrets et vécus par le formateur.*
- *Echanges avec les participants*
- *Synthèse du formateur*
- *Jeux de rôle avec observateurs munis d'une grille d'analyse*
- *Débriefing en grand groupe.*
- *Apports et synthèse du formateur*

Jour 3 (matin)

Retour sur la journée précédente. Réponses aux questions des participants

Trouver des solutions acceptables et efficaces

- Gérer les critiques agressives : le sphinx, l'édredon, le disque rayé et le recadrage
- Transformer les critiques justifiées en informations utiles
- Jouer un rôle de médiateur ou faire appel à un médiateur
- Proposer et faire proposer des solutions adaptées
- Sortir des espaces d'affrontement par la négociation

Méthodes pédagogiques

- *En sous groupes, analyse d'un cas*
- *Mise en commun des observations des participants et échanges*
- *apports théoriques illustrés d'exemples concrets et vécus par le formateur.*
- *Synthèse par le formateur*
- *Jeux de rôle avec observateurs munis d'une grille d'analyse*
- *Débriefing en grand groupe.*
- *Apports et synthèse du formateur*



Jour 3 (après-midi)

Sortir du conflit et rétablir et conserver un bon climat

- Définir un plan d'action concerté
- Mettre en œuvre les solutions
- S'ouvrir pour rétablir la confiance
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu
- Réguler les transgressions
- Régler rapidement les contentieux
- Faciliter la circulation de l'information

Méthodes pédagogiques

- Recherche en grand groupe animée par le formateur sur l'élaboration d'un plan d'action et la mise en œuvre des solutions
- Jeux de rôle sur la sortie d'un conflit avec observateurs munis d'une grille d'analyse
- Débriefing en grand groupe.
- Synthèse par le formateur

Résumé des messages clés de la formation. Réponses aux questions des participants

Evaluation à chaud de la formation par les participants.

Clôture de la formation.

