

GESTION DES CONFLITS

Session de 2 jours soit 14,00 heures de formation

Programme de formation

Public visé

TOUT PUBLIC

- Intervenants/es à domicile : aides à domicile, personnel soignant, TISF ;
- Personnel administratif, Responsables de secteur, personnel encadrant
- Personnel des EHPAD

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Cette formation peut être accessible et adaptée pour certaines personnes en situation de handicap (nous contacter pour plus de renseignements). Pour une demande de compensation, vous pouvez contacter le Pôle Formation-Emploi de CQFD par téléphone 04 96 19 05 96 ou par mail formationemploi@cqfd.asso.fr

Pré-requis

Être en poste en tant qu'intervenant à domicile

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les mécanismes conflictuels
 - Prévenir les conflits par une communication adaptée
 - Mieux se connaître face au conflit et gérer ses émotions
 - Connaître les techniques de résolution de conflit

Description / Contenu

Comprendre les mécanismes du conflit

- Qu'est-ce que le conflit ?
- Le triangle de Karpman

• Les positions de vie d'Éric Berne

Communication et prévention des conflits

- L'écoute active pour une communication apaisée
- Les outils pour dire les choses en situation de conflit
- Gérer une situation difficile sans entrer dans le conflit

Gérer les émotions pour sortir du conflit

- Le conflit et les émotions
- La peur du conflit
- Gérer les émotions

Mieux se connaître dans la situation conflictuelle

- Les stratégies inconscientes
- Les freins personnels

Modalités pédagogiques

Méthode inductive et active : échanges et analyses de pratiques professionnelles, mises en situation, jeux de rôle.

Moyens et supports pédagogiques

Modalités d'évaluation et de suivi

- Evaluation en cours de formation
- Test de connaissance



- Attestation remise au stagiaire
- Evaluation de la formation par le stagiaire en fin de session