



PLAQUETTE D'INFORMATIONS

La gestion des conflits en EHPAD

Support

- Power point
- Tableau blanc
- Vidéos illustratives

Public

- L'ensemble du personnel des EHPAD

Prérequis

- Aucun

Evaluation

- Test de connaissances en début et fin de formation
- Recueil des attentes des participants
- Evaluation de la satisfaction

Méthodes pédagogiques

- Affirmative : diaporama
- Interrogative : questions écrites et orales
- Démonstrative : ateliers de mise en application
- Participative : échanges, réflexion, jeux de rôles et cas pratiques

Profil de l'intervenant

- Neuropsychologue et formateur en gérontologie

Les + de cette formation

- Interactive et dynamique
- S'appuie sur l'expérience du formateur
- Nombreux apports théoriques et étude de cas pratiques
- Des vidéos concrètes

PROGRAMME ET TARIF

Formation

La gestion des conflits en EHPAD

Présentation et contexte

La gestion des conflits en EHPAD est un enjeu majeur pour assurer un climat serein et un cadre de vie respectueux aussi bien pour les résidents que pour les équipes. Les conflits peuvent naître de la promiscuité, des différences de personnalités, des troubles cognitifs des résidents, ou encore de la relation avec les familles.

La formation vise à outiller le personnel pour comprendre les différentes formes de conflits, leurs origines (émotionnelles, communicationnelles, organisationnelles), et à développer des stratégies efficaces pour prévenir et gérer ces situations.

Objectifs

- Comprendre les mécanismes des conflits en EHPAD et leurs enjeux spécifiques.
- Identifier les sources de tensions et les facteurs aggravants.
- Maîtriser des méthodes et outils de prévention et de résolution des conflits.
- Développer une posture professionnelle face à l'agressivité et la violence.
- Savoir gérer l'émotionnel lié aux situations conflictuelles.
- Améliorer la communication avec les familles, les résidents et l'équipe.
- Savoir désamorcer une crise et capitaliser sur les retours d'expérience

Accessibilité

- La formation est accessible aux personnes en situation de handicap.
- Pour toute information vous pouvez contacter : RIPERT Jennifer (institut.formation.res@gmail.com). RES étudiera l'adaptation des moyens de la prestation pour les personnes en situation de handicap.

Lieux :

- Intra

Contact

- Valentin EMERIC (institut.formation.res@gmail.com)

Durée et tarifs

- Tarif en intra : 1100 € par journée de formation
- Durée : 2 jours

Délai d'accès et modalités

- Délai : entre 1 et 12 mois
- Modalités : inscription par mail (institut.formation.res@gmail.com)

SCENARIO PEDAGOGIQUE

JOUR 1

Comprendre et prévenir les conflits en EHPAD

Objectifs	Thèmes	Outils
Accueil des participants : Organisation pratique de la journée (horaires, repas...) Présentation de la formation et du formateur Recueil des attentes des participants et tour de table Pré-test de connaissances (évaluation des besoins de formation) : Les questions posées seront reprises en fin de formation afin de suivre la progression des connaissances des stagiaires (Evolution des acquisitions théoriques)		
MATIN		
Connaître les différents types de conflits en EHPAD	- Définition : conflit, crise, agressivité, violence - Les formes de conflits (entre collègues, avec familles, avec résidents) - Les sources et facteurs aggravants	Support PWT Apports théoriques Analyse des pratiques Etude de cas
<i>Réflexion collective</i> : Quelles sont les principales causes de conflits en EHPAD ? Quelles sont leurs points commun ? Quelles sont les situations aggravantes ?		
Analyser les mécanismes et réactions en situation conflictuelle	- Les différents styles de gestion des conflits (modèle TKI) - Les conséquences pour les professionnels et les résidents - Les étapes d'un conflit et risque d'agressivité	Support PWT Apports théoriques Analyse des pratiques
<i>Activité individuelle</i> : Les participants sont invités à compléter le test « TKI de gestion des conflits » pour comprendre et analyser leur posture professionnelle.		
APRES-MIDI		
Comprendre le sens des troubles du comportement et des réactions agressives chez les personnes désorientées	- Comprendre le sens des troubles du comportements (Juliette PELISSIER) - Développer des techniques de communications adaptées (Validation) - Prévention des réactions agressives en adaptant sa posture et l'environnement	Support PWT Apports théoriques Analyse des pratiques Etude de cas Travail de groupe

<i>Activité collective : Jeux de rôles (lecture collective de différentes situations de tension) et/ou analyse d'étude de cas mettant en jeu des soignants et des résidents désorientés</i>		
Adopter la juste posture professionnelle face au refus d'aide et de soins	- Cadre règlementaire du refus d'aide et de soins - Comprendre le sens du refus pour la personne âgée - Utiliser des outils adaptés pour répondre au refus (projet personnalisé) - La réflexion éthique comme outil de réponse au refus	Support PWT Apports théoriques Etude de cas Analyse des pratiques
<i>Travail collectif : Présentation de différentes situations de refus de soin (amenées par les participants et/ou l'intervenant) et apprentissage de la réflexion éthique pour les résoudre.</i>		
Conclusion Synthèse des acquis de la journée – recueil des questions Présentation du J2		

SCENARIO PEDAGOGIQUE

JOUR 2

Gérer et apprendre des conflits

Objectifs	Thèmes	Outils
Accueil des participants : organisation de la journée Organisation de la journée Retour sur les acquis du J1		
MATIN		
Prévenir les conflits au quotidien	- Les attitudes à éviter et les comportements à favoriser (assertivité) - L'importance de la communication : verbal / non verbal - Identification des signaux précurseurs de tensions - Travail sur la posture professionnelle	Support PWT Apports théoriques Analyse des pratiques
<i>Activité individuelle</i> : Les participants sont invités à remplir un « questionnaire d'assertivité » et à analyser collectivement les résultats sur leur posture professionnelle en situation de conflit.		
Construire une relation soutenante et affirmée avec les familles et les proches	- Comprendre le rôle des familles et leur vécu - Adapter sa communication et gérer les réclamations et demandes - Stratégies pour associer les familles à la démarche de soin (projet personnalisé)	Support PWT Apports théoriques Etude de cas Analyse des pratiques
<i>Activité collective</i> : Jeux de rôles et/ou analyse d'étude de cas en situation de conflit entre les soignants et des proches pour différents motifs chez la personne âgée (injonction paradoxale / fin de vie / trouble de l'hygiène).		
APRES-MIDI		
Gérer et résoudre activement les conflits en EHPAD	- Présentation d'outils concrets (DESC, CNV, techniques d'écoute active) - Comment désamorcer une situation tendue et savoir dire non - Le traitement des événements indésirables - Gestion de l'agressivité et de la violence : méthodes de désamorçage et de désescalade	Support PWT Apports théoriques Analyse des pratiques Travail de groupe
<i>Activité collective</i> : Mise en situation collective pour l'apprentissage du « NON ! » et l'affirmation saine de soi.		

Soutenir son équipe et gérer son état émotionnel	- Travailler sur ses émotions et sa charge affective (empathie) - Repérer les signes d'épuisement/burn-out - Se soutenir entre collègues et création d'un climat de confiance	Support PWT Apports théoriques Analyse des pratiques Travail de groupe
<i>Travail collectif : Rédaction en sous-groupes d'outils permettant la bienveillance entre professionnels et d'instauration d'un climat de confiance (charte de la bienveillance en équipe, management empathique, programme d'activités extraprofessionnelles)</i>		
Post test de connaissances : évaluation des acquis et correction collective Conclusion : analyse des pratiques professionnelles post-formation, recueil des dernières questions, recueil des dernières situations à travailler en groupe Bilan de fin de formation : évaluation de la satisfaction, recueil des besoins de formation		