

Les outils de la gestion des conflits entre personnes accompagnées, aidants et professionnels

Les relations entre personnes accompagnées, proches aidants et professionnels, lorsqu'elles sont empreintes d'incompréhensions et de non-dits, peuvent devenir conflictuelles et rendre difficiles la concertation et la négociation, pourtant indispensables à l'élaboration d'un projet d'accompagnement où chacun peut trouver sa juste place et être reconnu le rôle qui est le sien. En tant que professionnels, quelles stratégies mettre en œuvre et quels outils mobiliser pour prévenir les conflits ? Comment se positionner et agir en situation de conflit ? Comment se saisir du conflit pour faire évoluer les pratiques professionnelles ? Cette formation sera également l'occasion de faire un focus sur un outil au service de la résolution des conflits : la médiation.

OBJECTIFS

- Identifier les différentes composantes d'une situation conflictuelle
- Repérer la nature et les limites de son rôle dans la genèse et la résolution d'un conflit
- Disposer de techniques de communication facilitant la gestion d'un conflit
- Savoir se saisir du conflit comme levier d'amélioration des pratiques
- Savoir pourquoi, quand et comment recourir à la médiation

CONTENU

La personne en difficulté de vie, le proche aidant et le professionnel

- La place de chacun
- La négociation des rôles

La gestion des conflits

- L'analyse des différentes dimensions d'une situation conflictuelle : une approche systémique
- Les différentes stratégies de traitement d'un conflit
- Les techniques à favoriser

La médiation au service de la résolution des conflits

- La médiation : enjeux, finalités, acteurs et méthodes
- Quels conflits pour quelles médiations ?
- Le recours à la médiation en pratique

Vers la prévention des conflits

- De l'identification des causes aux ajustements organisationnels
- Du repérage des points de vigilance dans une situation à la mise en œuvre d'actions adaptées

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et méthodologiques
- Travail sur les représentations
- Études de cas
- Mises en situation

 **PUBLIC**
Professionnels de direction, d'encadrement et de coordination au sein de structures accompagnant des personnes en difficulté de vie à domicile ou en établissement

 **DURÉE**
2 jours

 **LIEU**
intra-établissement
ou
inter-établissements

 **CALENDRIER**
En inter : voir sur www.aidants.fr
En intra : sur demande

 **TARIF INTRA**
entre **1250€** et **1500€** / jour
TARIF INTER
295€ / jour / personne
24,5€ pour les structures adhérentes porteuses d'une action de l'Association Française des Aidants

 **FORMATEUR (voir page 10)**
Médiateur ou formateur diplômé en psychologie, spécialiste de la relation d'aide, de l'approche systémique et de l'écoute active

 **CONTACT**
Charlotte Lozac'h,
responsable du Pôle Professionnels-Formation
01.45.48.63.43
charlotte.lozach@aidants.fr