

# Gestion des conflits dans un service de soins

## Ce programme vise à :

- Savoir identifier rapidement les situations à risque
- Adopter la bonne attitude pour éviter la dégradation de la situation
- S'appuyer sur une équipe et une organisation pour faire face
- Comprendre et identifier les situations de « soins » pouvant mener au conflit
- Entendre et prévenir la souffrance psychique liée au conflit

## CATÉGORIE PROFESSIONNELLE

- Paramédicaux
- > Aide-soignant
- > Infirmiers
- \* Infirmier Diplômé d'Etat (IDE)

## CONCEPTEUR – FORMATEUR

Psychologue clinicienne – Onco-Psychologue.

Ingénieur – Conseil

## MÉTHODE – MODE D'EXERCICE DU PARTICIPANT

Méthode démonstrative.

Mode d'Exercice du Participant : Formation présentielle.

> Un support de formation est remis à chaque participant.

## CONTENU CONFORME AUX EXIGENCES DPC



**PRENDRE SOIN  
DE VOTRE  
AVENIR**

Parc de l'innovation, 183 rue de Menin  
59520 Marquette-lez-Lille  
Tél.: 03.20.91.79.79

# Gestion des conflits dans un service de soins

## Etape 1 : EVALUATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Elle sera réalisée avant la formation à l'aide de notre guide « Mon DPC avec l'afpc » partie 1 : questionnaire relatif aux attentes de chaque participant en lien avec les objectifs du programme et ses pratiques professionnelles.

## Etape 2 : ACQUISITION ET PERFECTIONNEMENT DES CONNAISSANCES

### 1ère journée : Axe psychologique

1ère partie : Comprendre le contexte : Comment une situation de soins peut-elle devenir une situation conflictuelle ou agressive ?

> Accueillir le patient : Le moment où la relation patient-soignant débute.

– Accueil du patient dans l'établissement : le rôle primordial de l'hôtesse d'accueil

\* Accueil du patient dans le service : Le rôle rassurant des soignants,

\* Accueil des accompagnants : L'établissement de la coopération famille/soignants.

– Repérer les situations conflictuelles et y faire face

\* Comment repérer l'agressivité chez autrui ?

\* Comment gérer l'agressivité sans devenir agressif ?

\* Comment se protéger de l'agressivité d'autrui ?

2ème partie : Répercussions psychiques et comportementales de situations conflictuelles

– Repérer les signes d'une souffrance psychologique suite à une situation d'agression

\* Réactions psychologiques immédiates à la crise

\* "Symptomatologie post-crise"

\* Etat de stress traumatique

\* Névrose post-traumatique

– Prise en charge des souffrances psychologiques

\* Prise en charge immédiate

# Gestion des conflits dans un service de soins

- \* Débriefing post-crise
- \* Intérêt des groupes de parole

Mise en situation et debriefing.

## 2ème journée : Axe organisationnel et opérationnel

- Etat des lieux et compréhension du phénomène
- \* Les notions clés : Les 4 niveaux d'atteinte, l'exposition
- \* Les particularités liées aux services de soin
- L'identification des situations conflictuelles
- \* Les situations propices
- \* Les indicateurs de situations dégradées
- \* L'escalade de la violence
- Les solutions
- \* Faire face aux agressions verbales
- \* La mise à profit de l'organisation des lieux
- \* L'esprit d'équipe : du non-dit à la solidarité
- \* La diffusion de règles de conduites
- \* La lutte contre le sentiment d'insécurité
- \* La médiation – négociation
- \* La prise en compte comme risque professionnel
- L'attitude personnelle
- \* Les postures
- \* Les particularités de la communication en situation conflictuelle
- \* Les conditions d'une affirmation de soi



# Gestion des conflits dans un service de soins

Etape 3 : EVALUATION DES ACQUIS DE LA FORMATION permettant la mise en place et le suivi d'actions d'amélioration

A l'issue de la formation, des évaluations des acquis de la formation (Article L.6353-1 du CDT) et de la satisfaction seront réalisées par le formateur. Le prestataire délivrera au stagiaire une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

La partie 2 de notre guide « Mon DPC avec l'afpc » servira d'outil de formalisation d'un plan d'actions visant l'amélioration des pratiques professionnelles et d'évaluation des actions correctives mises en place.

Une attestation de participation à un programme de développement professionnel continu (DPC) sera fournie aux participants conformément à l'arrêté du 25 juillet 2013 relatif au DPC.

