9 - GERER DES SITUATIONS RELATIONNELLES CONFLICTUELLES

Objectifs opérationnels

- Comprendre la logique des systèmes relationnels et leurs enjeux pour établir des communications efficaces dans la relation avec les assurés et les professionnels de santé en situation de contrôle
- Comprendre la dynamique du conflit pour y faire face
- Savoir faire preuve de tact et de diplomatie et poser des alternatives
- Etablir des relations constructives et savoir s'affirmer dans ses relations avec les assurés / les professionnels de santé
- Gérer le stress et faire preuve de maîtrise de ses émotions en situation conflictuelle / agressive

Objectifs de formation

- Savoir appréhender le système complexe d'un conflit et de ses enjeux
- Acquérir des méthodes et des comportements pour prévenir et anticiper une situation conflictuelle
- Apprendre à s'affirmer de façon positive
- Savoir instaurer des relations constructives et un climat de dialogue : s'entraîner à la communication efficace
- Apprendre à faire preuve de professionnalisme par la maîtrise émotionnelle et la juste distance relationnelle

Programme pédagogique détaillé

JOUR 1

MATIN

La communication interpersonnelle : un système

- Se connaître soi :
- Auto-diagnostic de son mode de communication
- Connaître l'image que l'on renvoie aux autres
- Analyser ses rapports avec autrui en s'interrogeant sur ce qui peut déformer sa perception des autres et des rapports sociaux
- Connaître les autres :
- Connaître les systèmes de représentation, croyance, valeur, enjeu dans les communications interpersonnelles avec les assurés /les professionnels de santé
- Analyser les distorsions : jugements, stéréotypes, interprétations, projections, ..

Les attitudes de communication : principes de base

- L'écoute active
  - Écouter pour mieux comprendre : Poser des questions de clarification - Confirmer le

message - Faire preuve de respect, d'empathie et de sensibilité - Écouter l'intégralité du message
- Interprétation des indices non verbaux : Intonation - Rapidité d'élocution – Volumes – Gestuelle - Expressions du visage – Posture - Utilisation de l'espace - Contact visuel

- La reformulation
- Le questionnement : savoir poser les bonnes questions, connaître les types de questions (ouvertes, fermées, alternatives, ...)
- Le choix des mots : mots noirs, le langage à proscrire, les bons mots, le langage positif
- La flexibilité - La congruence

En pratique : Apports théoriques simples
Etude de cas concrets issus de la réalité des participants – échange d'expériences

APRES-MIDI
Appréhender le système complexe d'un conflit et de ses enjeux

- Etablir une typologie du conflit :
  . Des niveaux de conflit : conflit social, interculturel, interpersonnel,
  . Des différentes formes que peut revêtir le conflit :
    - Conflit avec ou sans dépassement de seuil émotionnel tolérable
    - Conflit latent
- - L'agressivité active / passive de l'assuré /du professionnel de santé

Mécanismes et typologies des comportements agressifs :

- Les causes de l'agressivité
- Les manifestations de l'agressivité
- Apprendre à détecter dans les comportements les indicateurs verbaux de l'agressivité
- Apprendre à détecter les procédés manipulateurs et les personnalités agressives
- Reconnaître et gérer les tentatives de déstabilisation
- Les formes que peuvent revêtir les situations de conflit

Prévenir une situation conflictuelle

- Prendre conscience de sa propre prédisposition à entrer dans une relation conflictuelle
  . Par méconnaissance de la situation, des forces en présence
  . Par une représentation irréaliste des positions de l'interlocuteur
- Savoir dénouer la situation par la régulation :
  . Identifier les peurs réciproques pour faciliter l'adhésion et repérer les intérêts bénéfiques

En pratique : Alternance d'apports théoriques et d'études de cas - échanges
Mises en situations filmées et analyse en groupe

JOUR 2

MATIN
Comment gérer positivement une situation conflictuelle :

- Abaisser le seuil de tension
- Permettre d'exprimer le désaccord tout en respectant les divergences de points de vue
- S'entraîner à la formulation positive

- Savoir exprimer un message de prévention
- Savoir formuler des propos difficiles à entendre par l'assuré /le professionnel de santé
- Accepter les remarques de l'assuré /le professionnel de santé
- Répondre aux critiques non fondées ou de « mauvaise foi »

Passer de la crise au traitement du conflit :

- Porter de la considération à l'autre sans le craindre ni le déprécier
- S'entraîner à formuler de façon positive une argumentation a priori difficilement acceptable pour l'interlocuteur
- Rester ferme et déterminé à l'encontre de réclamations ou de propos inacceptables
- Trouver des solutions accommodantes et des compromis réalistes

Gérer ses émotions : l'intelligence émotionnelle

- Identifier les 4 émotions de base
- Comprendre comment sa perception des autres et de soi-même conditionne ses comportements
- Elaborer des défenses pour prévenir des relations difficiles et conflictuelles
- Savoir faire appel à un tiers en situation de communication bloquée
- Utiliser les techniques de la communication non violente pour abaisser la tension

En pratique : La distance émotionnelle : savoir se dissocier par rapport à ses émotions
Travail sur les outils et les comportements facilitateurs – exercices d'application
Travail sur la gestion du stress et la maîtrise émotionnelle : exercices de distanciation émotionnelle et de visualisation positive
Etudes de cas issus de la réalité des participants et échanges en groupe

APRES-MIDI

Savoir instaurer de bonnes relations et s'affirmer dans sa fonction professionnelle

- Travailler l'affirmation de soi pour s'ancrer dans des comportements affirmatifs (training sur les techniques de l'assertivité)
- Repérer langage, émotions, gestes, mimiques de son interlocuteur pour adapter sa communication,
- Répondre pour convertir une tentative de conflit en dialogue, une mise en difficulté en mise à plat de faits objectifs et concrets pour aboutir à une convergence de point de vue
- Négocier des compromis réciproquement acceptables

Les comportements à adopter face à une situation d'agressivité ou d'incivilité

- Distinguer colère et agressivité
- Identifier les facteurs déclencheurs
- Repérer les indices de violence potentielle (verbal et non verbal)
- Faire face à une situation d'incivilité en adoptant une stratégie d'intervention : Techniques ERIC, Tamis (faire appel à une tierce personne), Edredon …
- Exprimer un refus sans agressivité
- Conserver sa stabilité émotionnelle après un entretien difficile
- Apport d'information sur le cadre juridique des situations d'agression et d'incivilité

En pratique : Alternance d'apports théoriques et d'études de cas - Mises en situations filmées et analyse en groupe

Travail sur les outils de résolution de problème et de négociation – échanges d'expériences et analyse

En fonction des résultats du bilan à six mois, une troisième journée pourrait être mise en œuvre : celle-ci aurait pour axes de réflexion l'analyse critique des situations vécues par les participants pendant l'intersession pour travailler sur les comportements et la distance émotionnelle à privilégier.