Faire face aux tensions, conflits, réclamations du contexte actuel : prévenir et désamorcer les situations à risque (D. EJNES)

Objectifs

Intégrer les techniques pour gérer un conflit, des tensions et désamorcer les situations à risque

Formateur.trice

Daniel EJNES

Médecine Physique et de Réadaptation

Management médical

Note

Lors de la dernière session, le taux de satisfaction du groupe s'élevait à :

Nouvelle Formation

Tarifs

Nous contacter pour un devis

Organisation

Construction du groupe :
18 personnes

Public et Prérequis

Formation réservée aux professionnels du secteur médicosocial et sanitaire (AES, éducateurs, psychologue, masseurs kinésithérapeutes, ergothérapeutes, aidesoignant, IDE, médecins,…)

Contenu

A travers des apports théoriques et des ateliers de mise en situation, jeux de rôles, apprenez à gérer une personne accompagnée/un patient et ses proches dans des situations difficiles.

Programme de la formation

- Typologies de situations conflictuelles, typologies de personnalités conflictuelles
    - Définition d'un conflit
    - Les différents niveaux de conflits
    - Les différents types de conflits
    - Les conflits dans le médico-social

- Prévenir et désamorcer le conflit
    - Détecter les signaux d'alerte
    - La phase d'escalade
    - Crever l'abcès
    - Le ressentiment et la fausse acceptation
- Approche psychosociologique

- Les techniques avancées
    - Désamorçage
    - Reformulation verbale orientée
    - Communication non violente
    - Médiation et confrontation positive

Moyens pédagogiques et pratiques

- Lieu : salle adaptée à l'effectif
- Alternance des séquences théoriques (Supports Polycopiés fournis aux stagiaires et projection d'un diaporama) puis des séquences pratiques en binômes sous surveillance et supervision du formateur.

Modalités de suivi de l'exécution du programme et d'évaluation

- Feuilles d'émargement (par ½ journées) : signature des participants et contre-signature du formateur.
- Evaluation tout au long de la formation par analyse des pratiques.
- Questionnaires de fin d'évaluation – questionnaires de satisfaction.

Accès aux personnes handicapées

Attestation d’accessibilité recevant du public (ERP 5ème catégorie).

Programme détaillé de la formation

Jour 1	Contenus	Pédagogie	
09h00 09h30	**Accueil des stagiaires** **Présentation de la formation et de l'ensemble des participants**	**ÉCHANGES**	Remise de support pédagogique – Tour de table et motivations de chacun– questions sur les attentes des stagiaires – partage du vécu personnel d'une situation
09h30 10h30	**Typologies de situations conflictuelles, typologies de personnalités conflictuelles** Définition d'un conflit – les différents niveaux de conflits – différents types de conflits – les conflits dans le domaine – Médico-social **Prévenir et désamorcer le conflit** Détecter les signaux d'alerte – la Phase d'escalade – Crever l'abcès – le Ressentiment et la fausse acceptation	**THÉORIQUE** **DÉMONSTRATIVE** **MÉTHODE ACTIVE**	Projection du diaporama -supports audio visuels – participation active des stagiaires et démonstration du formateur
	Pause		
10h45 12h30	**Une approche psychosociologique** Créer les conditions de prévention des conflits – Herzberg (facteurs extrinsèques ou intrinsèques) conflits catégoriels, conflits d'équipe, de la tension inhibitrice à la tension créatrice – Notion de sécurité psychologique – la violence institutionnelle – l'Omerta	**THÉORIQUE** **DÉMONSTRATIVE** **MÉTHODE ACTIVE**	Projection du diaporama -supports audio visuels – participation active des stagiaires et démonstration du formateur
	Repas		
13h30 14h30	Comportemental, cognitif, Psychologique / Tempérament et Caractère – L'évitement – Malentendu – différend – conflit – jeu psychologique – le triangle de Karpman – La perversion	**THÉORIQUE** **DÉMONSTRATIVE** **MÉTHODE ACTIVE**	**Jeux de rôles** – participation active des stagiaires et démonstration du formateur
14h30 15h30	**Les techniques avancées** Désamorçage – reformulation verbale orientée – communication non violente – médiation et confrontation positive	**THÉORIQUE** **DÉMONSTRATIVE** **MÉTHODE ACTIVE**	Projection du diaporama -supports audio visuels – participation active des stagiaires et démonstration du formateur
	Pause		
15h45 17h00	**Conclusions : modèle personnalisé d'intervention** **Evaluation de fin de formation** **Synthèse des acquis et reformulation**	**ÉCHANGES**	Questions-réponses Participation active des stagiaires