

# FAIRE FACE AUX TENSIONS, CONFLITS, RECLAMATIONS DU CONTEXTE ACTUEL : PREVENIR ET DESAMORCER LES SITUATIONS A RISQUE

## Objectif Opérationnel

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

## Public et Prérequis

Formation réservée aux professionnels du secteur médicosocial et sanitaire (AES, éducateurs, psychologues, masseurs kinésithérapeutes, ergothérapeutes, aide-soignant, IDE, médecins,...)

Maximum 18 stagiaires

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

**NOUVELLE FORMATION**

## PRESENTATION ET PROGRAMME DE LA FORMATION

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.

- Typologies de situations conflictuelles, typologies de personnalités conflictuelles
  - o Définition d'un conflit
  - o Les différents niveaux de conflits
  - o Les différents types de conflits
  - o Les conflits dans le médico-social
  
- Prévenir et désamorcer le conflit
  - o Détecter les signaux d'alerte
  - o La phase d'escalade
  - o Crever l'abcès
  - o Le ressentiment et la fausse acceptation
  
- Approche psychosociologique

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

## MOYENS PEDAGOGIQUES 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 groupe sous surveillance et supervision du formateur.

## MODALITES DE SUIVI DE L'EXECUTION DU PROGRAMME ET D'EVALUATION

- 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.

## ACCES AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Attestation d'accessibilité recevant du public (ERP 5<sup>ème</sup> catégorie)

### Intervenant

**Dr Daniel EJNES**  
Médecine Physique et  
Réadaptation  
Management médical

### Dates, lieu et tarifs

En intra-établissement  
Tarif : nous consulter

### Durée et Horaires

7 heures  
09h00 – 17h00

## Programme détaillé de formation

JOUR 1	CONTENU	METHODES PÉDAGOGIQUES	OUTILS PEDAGOGIQUES
9h00	<p><b>Accueil des stagiaires</b></p> <p><b>Présentation de la formation et de l'ensemble des participants</b></p>	<b>ÉCHANGES</b>	Remise de support pédagogique – Tour de table et motivations de chacun – questions sur les attentes des stagiaires – partage du vécu personnel d'une situation
	<p><b>Typologies de situations conflictuelles, typologies de personnalités conflictuelles</b></p> <p>Définition d'un conflit – les différents niveaux de conflits – différents types de conflits – les conflits dans le domaine Médico-social</p> <p><b>Prévenir et désamorcer le conflit</b> Détecter les signaux d'alerte – la Phase d'escalade – Crever l'abcès – le Ressentiment et la fausse acceptation</p>	<p><b>THÉORIQUE</b></p> <p><b>DÉMONSTRATIVE</b></p> <p><b>MÉTHODE ACTIVE</b></p>	Projection du diaporama -supports audio visuels – participation active des stagiaires et démonstration du formateur
10h30	<b>PAUSE</b>		
10h45	<p><b>Une approche psychosociologique</b></p> <p>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</p>	<p><b>THÉORIQUE</b></p> <p><b>DÉMONSTRATIVE</b></p> <p><b>MÉTHODE ACTIVE</b></p>	Projection du diaporama -supports audio visuels – participation active des stagiaires et démonstration du formateur
12h30	<b>REPAS</b>		
13h30	<p>Comportemental, cognitif, Psychologique / Tempérament et Caractère – L'évitement – Malentendu – différend – conflit – jeu psychologique - le triangle de Karpman – La perversion</p>	<p><b>THÉORIQUE</b></p> <p><b>DÉMONSTRATIVE</b></p> <p><b>MÉTHODE ACTIVE</b></p>	<b>Jeux de rôles</b> – participation active des stagiaires et démonstration du formateur
	<p><b>Les techniques avancées</b></p> <p>Désamorçage – reformulation verbale orientée – communication non violente – médiation et confrontation positive</p>	<p><b>THÉORIQUE</b></p> <p><b>DÉMONSTRATIVE</b></p> <p><b>MÉTHODE ACTIVE</b></p>	Projection du diaporama -supports audio visuels – participation active des stagiaires et démonstration du formateur
15h30	<b>PAUSE</b>		
15h45	<p><b>Conclusions : modèle personnalisé d'intervention</b></p>		
	<p><b>Evaluation de fin de formation</b></p>	<b>ÉCHANGES</b>	Questions-réponses Participation active des stagiaires
17h00	<p><b>Synthèse des acquis et reformulation</b></p>		