

Présentation :

Dans une société en pleine mutation où les motivations et les exigences de l'individu changent, le soignant ou l'aide à domicile est de plus en plus confronté à des situations complexes voire conflictuelles.

La gestion des conflits devient ainsi pour lui un défi quotidien à relever, lui permettant de développer son parcours tant personnel que professionnel.

L'objet de cette formation est de permettre aux professionnels d'apprendre à s'affirmer positivement car cette posture est véritablement une clé de réussite pour soi et les autres. Il s'agit de conduire les stagiaires à puiser en eux-mêmes les ressources dont ils disposent.

Objectifs pédagogiques, aptitudes et compétences professionnelles visés :

- Connaître les mécanismes en jeu dans les conflits
- Anticiper les situations complexes à risques et identifier les signaux annonciateurs
- Apprendre les outils de communication efficace pour faire face aux situations conflictuelles et savoir les appliquer
- Savoir mobiliser ses ressources internes pour gagner en confort de vie
- Aborder avec efficacité l'après conflit et retrouver la confiance

Public Visé : DEAVS ou DEAES, aide à domicile, Personnel administratif, personnel soignant, personnel médical, travailleurs sociaux

Intervenant : Sylvie Werschner, infirmière, Cadre de santé, thérapeute

Prérequis : Aucun

Organisation de la formation : 2 journées

Horaires : 9h à 12h30 et 13h30 à 17h00

Durée de la formation : 14 heures `

Effectif : 6 personnes au minimum et 12 personnes au maximum

PSH : accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite

Tarif :

Formation Intra : Contactez-nous

Formation Inter : 220 € TTC net de Taxe, par jour et participant, soit 440 €

Programme de la formation :

Cette action de formation est animée en présentiel ou en FOAD "formation ouverte et/ou à distance"

JOUR 1 :

SAINTBIOSE Sasu – 3 Allée de l'économie 67370 WIWERSHEIM

Tél : 06 51 15 91 22 E-mail : saintbiose@yahoo.com - www.saintbiose.com -

SIRET : 822 795 308 00029 Code APE 8690 F

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro : 44 67 05867 67 auprès du Préfet de la région GRAND EST

Référencement DATADOCK et Certification QUALIOP1

Matin :

Accueil des participants, recueil de leurs attentes et présentation du programme de formation
Positionnement des participants sur le sujet : questions, niveau de connaissance, leurs représentations

Caractéristiques du conflit et analyse :

Problème, tension, crise ou conflit : comment différencier

- ⇒ Découvrir les différents types de conflit : faits, opinions, émotions, valeurs, croyances
- ⇒ Reconnaître la nature du conflit, son niveau et ses sources (facteurs déclenchants)
- ⇒ Définir les étapes vers le conflit

Décodage des comportements annonçant des conflits :

- ⇒ Détecter les indices pré-confluctuels
- ⇒ Développer ses capacités d'observation en utilisant les cinq sens
- ⇒ Apprendre à contextualiser la situation conflictuelle
- ⇒ Questionner pour limiter les interprétations et gérer ses émotions avec le méta modèle

Après Midi :

Gestion du conflit : quelles clés ?

- ⇒ Connaître ses comportements refuges : autodiagnostic d'assertivité
- ⇒ Test de profil pour connaître la photographie de son style d'autorité
- ⇒ Identifier les conduites inefficaces : agressivité, passivité et manipulation
- ⇒ Reconnaître les « jeux psychologiques » pour les éviter

JOUR 2 :

Matin :

Savoir susciter la coopération en accédant à la carte du monde de l'autre (vision de l'autre)

- l'écoute active et pro active pour détecter le non verbal
- le questionnement
- la reformulation
- la synchronisation
- les structures d'accord/ de désaccord : adaptation de son comportement en fonction de la personnalité de son interlocuteur

Développer l'utilisation du champ des émotions :

Reconnaître et favoriser l'expression des émotions au service de l'affirmation de soi.
Adopter un comportement assertif

Après Midi :

Apprendre à sortir du conflit :

- Apprendre à dire non sans provoquer de tension
- Maîtriser les outils de communication
- Trouver un accord et réguler grâce à l'outil « DESC »
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu

Évaluation qualitative de la formation

Méthodes pédagogiques et techniques : pédagogie active et participative

- Accueil des stagiaires dans une salle de formation
- Apports théoriques et pratiques

SAINTBIOSE Sasu – 3 Allée de l'économie 67370 WIWERSHEIM

Tél : 06 51 15 91 22 E-mail : saintbiose@yahoo.com - www.saintbiose.com -

SIRET : 822 795 308 00029 Code APE 8690 F

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro : 44 67 05867 67 auprès du Préfet de la région GRAND EST

Référencement DATADOCK et Certification QUALIOP

- Document pédagogique
- Powerpoint
- Paperboard
- Analyse des pratiques individuelles et collectives
- Exercices de mises en situation et jeux de rôle

Mise en œuvre de moyens de compensation du handicap

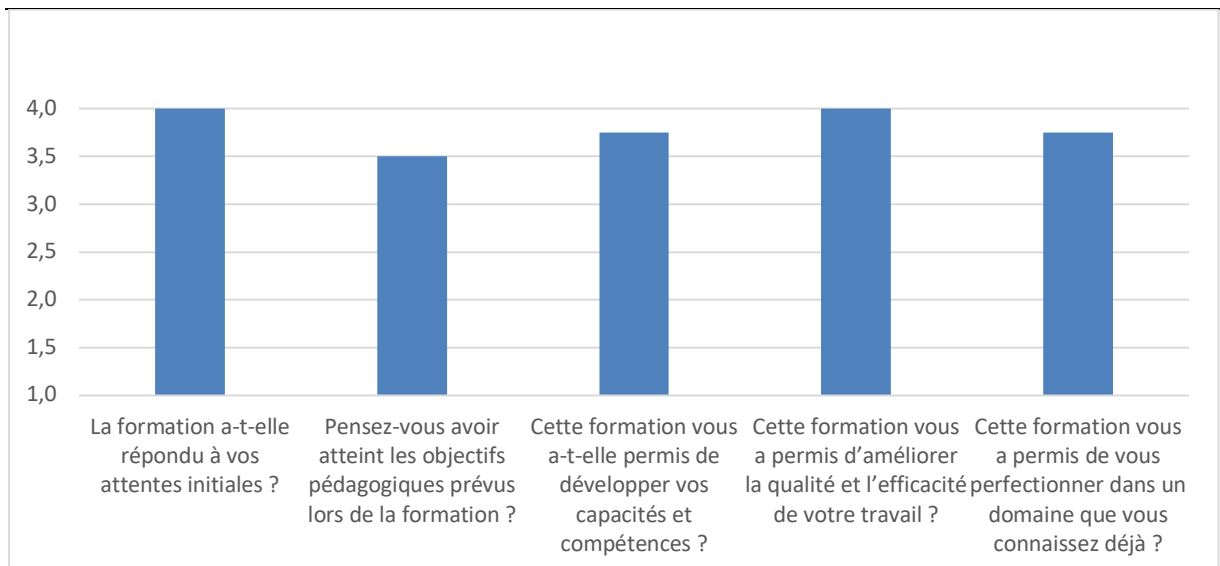
Saintbiose demande à être informé sur les situations de handicap des stagiaires afin d'adapter les modalités pédagogiques aux objectifs de la formation, et de prendre en compte les moyens de compensation du handicap.

Référent Handicap : Mme Werschner Sylvie 06 51 15 91 22

Modalités d'évaluation et de suivi :

- ❖ Recueil des attentes des stagiaires et confrontation aux objectifs de la formation
 - ❖ Évaluation des connaissances de stagiaires en début et en fin de formation
 - ❖ Émargement des feuilles de présence
 - ❖ Questionnaire d'évaluation de la formation portant sur l'atteinte de objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la transférabilité des acquis
 - ❖ A distance de la formation : analyse de la transférabilité des connaissances dans la pratique individuelle et collective par le biais d'un questionnaire adressé au service formation, et lors de l'entretien professionnel du stagiaire.
-

Résultats des évaluations de la formation (24 stagiaires)



100% des stagiaires recommandent cette formation.

Niveau global de satisfaction sur une échelle de 0 à 10

