

# GESTION des SITUATIONS CONFLICTUELLES AVEC LES BÉNÉFICIAIRES OU LA FAMILLE



## Durée :

1 jour

## Public concerné :

Personnel proche des personnes âgées, en situation de handicap ou de fragilité :

- Aides à domicile
- Auxiliaires de vie
- Aides soignants
- Infirmiers

## Prérequis à la formation :

Aucun prérequis

## Présentation :

*Cette journée de formation vise à aider le personnel proche des personnes âgées, en situation de handicap ou de fragilité à mieux comprendre, prévenir et gérer les conflits potentiels qui peuvent survenir lors de la prise en charge de bénéficiaires. Elle a pour but d'améliorer la qualité des relations entre les bénéficiaires, les familles et le personnel de proximité.*

## Objectifs pédagogiques

- Comprendre les besoins spécifiques des bénéficiaires
- Développer des compétences de communication basée sur l'empathie
- Soigner la qualité des relations avec les bénéficiaires et leur entourage
- Identifier les signes précoces de conflits dans un contexte de soins à domicile
- Acquérir des techniques et renforcer ses compétences en gestion de conflits

## Programme

### Introduction

#### **Importance de la gestion des conflits en soins à domicile**

Introduction à la psychologie des patients âgés et/ou en situation de handicap ou de fragilité

Identification et compréhension des besoins spécifiques du bénéficiaire et des attentes des familles

### MODULE 1

#### **Compréhension et Identification des Conflits**

Définition et types de conflits

Causes communes des conflits

Analyse des comportements des bénéficiaires et des familles

Identification des attitudes propices aux conflits

### MODULE 2

#### **Stratégies et Techniques de Résolution de Conflits**

##### **Techniques de Désamorçage des Conflits :**

- Communication non-violente.
- Écoute active et empathie.

##### **Résolution de Conflits :**

- Approches de médiation.
- Techniques de négociation.

##### **Prévention des Conflits :**

- Établissement de limites claires.
- Gestion proactive des attentes.

### MODULE 3

#### **Quelques notions fondamentales**

Communication

Empathie

Gestion du stress





## Compétences visées

- Faculté à communiquer efficacement
- Aptitude à gérer ses émotions en situation de stress
- Capacité à exercer le rôle de médiateur
- Maîtrise des techniques de prévention et de gestion de conflits

## Moyens pédagogiques et techniques exploités

- Supports visuels
- Discussions et échanges d'expérience
- Études de cas / Mises en situation (*scénarios personnel SAAD - bénéficiaires de soins*)
- Questions / Réponses - Échanges interactifs

## Moyens d'encadrement

Encadrement et animation par un formateur professionnel qualifié et expérimenté dans le domaine de la gestion des conflits

## Modalités d'évaluation des compétences

- En début de formation : Questionnaire d'évaluation des connaissances déjà acquises et Recueil des besoins et attentes de la formation
- Au cours de la formation : Mises en situation, jeux de rôle, études de cas et estimation de l'aisance des personnes formées sur chacune des étapes
- En fin de session : Évaluation sommative par QCM

## Suivi de l'action de formation / Mode d'appréciation des résultats

- Recueil de l'avis des participants sur la formation
- Évaluation à chaud en fin de formation sur les objectifs visés par la formation
- Évaluation à froid : suivi à 6 semaines de la formation

### Modalité d'accès :

- Formation ouverte à tous
- Accessibles aux personnes en situation de handicap

### Délai pour recevoir une formation :

Sous un mois suivant la date de réalisation de l'audit

### Type de formation :

Formation sur-mesure  
Formation intra-présentiel

### Tarif :

1 200 € / jour  
jusqu'à 4 personnes

### Contact :

Mon école de Formation  
06.21.12.64.16  
contact@monecoledeformation.fr