

GESTION des SITUATIONS CONFLICTUELLES AVEC LES INTERVENANTES, BENEFICIAIRES OU LES FAMILLES



Présentation :

Cette journée de formation vise à aider le personnel d'une association d'aide à domicile 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 le personnel de structure, 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, des attentes des familles et des intervenants

MODULE 1

Compréhension et Identification des Conflits

Définition et types de conflits

Causes communes des conflits

Analyse des comportements des bénéficiaires, des familles et des intervenantes

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

Durée :

1 jour

Public concerné :

Personnel de structure d'aide à domicile :

- Responsable secteur,
- Dirigeant SAAD,
- Chargée de planning, de l'accueil ou de la gestion des intervenantes.

Prérequis à la formation :

Aucun prérequis





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 3 personnes

Contact :

Mon école de Formation
06.21.12.64.16
contact@monecoledeformation.fr