

# GESTION DES RELATIONS CONFLICTUELLES

Session de 2 jours soit 14,00 heures de formation

## Programme de formation

### Public visé

Personnel des SAAD et des EHPAD

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Cette formation peut être accessible et adaptée pour certaines personnes en situation de handicap (nous contacter pour plus de renseignements). Pour une demande de compensation, vous pouvez contacter le Pôle Formation-Emploi de CQFD par téléphone 04 96 19 05 96 ou par mail [formationemploi@cqfd.asso.fr](mailto:formationemploi@cqfd.asso.fr)

### Pré-requis

Être en poste en tant qu'intervenant à domicile

### Objectifs pédagogiques

- Savoir mettre en place les conditions facilitant la communication
- Savoir prévenir et gérer les situations conflictuelles
- Apprendre à se protéger des situations de tension

### Description / Contenu

#### Le cadre de la fonction des participants

- Repérage des situations professionnelles à risques de tension
- Classement des situations par niveau de difficulté, et par type de besoin non satisfait chez les interlocuteurs
- Compréhension des mécanismes opérant dans chaque situation

#### Analyse des causes des différentes manifestations d'agressivité

- La notion de besoin liée à celle d'insatisfaction
- L'agressivité comme mode d'expression d'une insatisfaction, d'un manque ou d'une incapacité à communiquer

#### La communication verbale et non verbale

- L'entraînement à l'observation, à l'écoute centrée sur les besoins de l'autre
- Les attitudes facilitantes dans les relations
- Le schéma de la communication verbale et les freins à la communication (interprétation, parasites, déperdition du message...)
- Etablir une prise de contact satisfaisante et efficace

#### L'anticipation des situations de conflits

- Le désamorçage des situations de tension avec les familles, les patients, les collègues

#### Analyse des situations de travail des participants

Recherche des causes, identification des facteurs déclenchants, analyse de sa propre attitude et réflexion autour d'une évolution de son attitude

#### La réponse à une personne agressive

- Les grandes catégories de personnes difficiles
- Les atouts pour gérer les personnes difficiles
- Les comportements à suivre en fonction de l'origine du mécontentement ; quel ton, quelle attitude non verbale adopter, quel langage tenir, quels mots et expressions éviter
- Savoir reformuler la demande sans répercuter la forme agressive
- Traiter l'agression verbale
- Définir un comportement professionnel de réponse à l'agression verbale



- Préconisation d'attitudes

#### **La maîtrise de soi et de sa communication**

- Savoir s'exprimer calmement, argumenter, transmettre une information
- S'exprimer de façon efficace et non hostile
- Savoir recevoir une critique justifiée ou injustifiée
- La maîtrise de soi face aux situations conflictuelles, aux relations agressives
- Les boucliers intérieurs pour se protéger des agressions verbales

#### Modalités pédagogiques

- Méthode expositive et déductive : apports théoriques
- Méthode inductive et active
- Mise en application
- Etudes de situation de terrain

#### Moyens et supports pédagogiques

Livret pédagogique

#### Modalités d'évaluation et de suivi

- Test de connaissance
- Évaluation en cours de formation
- Attestation remise au stagiaire
- Évaluation de la formation par le stagiaire en fin de session