Gestion de situations conflictuelles dégradées

Public visé et Pré requis de la formation : Prérequis : Aucun Conditions d'accès : Etre majeur
Durée : 2 jours
Heures : 16 h
Nombre maximum de places par session : 12
Prix : 900 € / pers.

Actions de formation

OBJECTIFS

Développer les compétences pour prévenir, gérer et désamorcer les conflits dégradés dans un environnement médical, tout en assurant la sécurité et la qualité des soins.

SPÉCIALITÉ

Développement des capacités comportementales et relationnelles

VALIDATION

Attestation de fin de formation

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Supports théoriques : présentations, support visuel. Cas pratiques : mises en situation, jeux de rôles. Évaluations : QCM, tests pratiques. Supports numériques : Vidéos pédagogiques montrant des situations de sécurité, des démonstrations de gestes techniques ou l'utilisation correcte d'équipements. Plateformes en ligne pour les révisions à distance et les tests d'évaluation des acquis. Supports ludiques : jeux de société adapté, serious game

QUALIFICATION DE L'INTERVENANT

Professionnels expérimentés du secteur de la sécurité privée pour partager des retours d'expérience concrets. Encadrement individuel : chaque stagiaire peut bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour progresser à son rythme

ÉVALUATION

QCM, tests de connaissance à la fin de chaque module théorique. Évaluations pratiques des compétences sur le terrain avec des grilles d'observation précises si le scénario le prévoit

Contenu pédagogique

Jour 1 : Compréhension et Prévention des Conflits Matinée (4 heures) Introduction à la gestion des conflits

- Présentation des objectifs de la formation.
- Identification des particularités des conflits en milieu médical (pression, émotion, environnement).
- Définition des différents types de conflits (préventifs, ouverts, dégradés).
- Analyse des causes courantes en milieu médical :
    - Stress des patients et familles.
    - Communication inefficace.
    - Attentes et limites des équipes soignantes.

Connaître son rôle dans le conflit

- Auto-évaluation des comportements face aux situations de tension.
- Identification des déclencheurs personnels et professionnels.
- Techniques pour gérer ses émotions dans un contexte de forte pression.

Après-midi (4 heures) Techniques de prévention

- Outils de communication bienveillante (écoute active, reformulation).
- Techniques d'apaisement : gestion des attentes, validation des émotions du patient.
- Méthodes pour désamorcer les tensions avant escalade.

Atelier pratique :

- Études de cas basées sur des situations réelles (ex. : patient mécontent des délais, famille en détresse).
- Jeux de rôle sur l'application des techniques de communication préventive.

Jour 2 : Gestion des Conflits Dégradés et Scénarios de Crise Matinée (4 heures) Gestion des situations de conflit dégradé

- Reconnaître les signaux d'un conflit dégradé.
- Stratégies d'intervention sécurisée :
    - Maintien d'un climat professionnel.
    - Techniques de désescalade adaptées au milieu médical.
- Comportements à éviter (escalade involontaire, communication fermée).

Travailler en équipe dans les conflits

- Rôle des collègues et de l'équipe dans la gestion d'un conflit.
- Techniques pour protéger le collectif tout en répondant aux exigences médicales.

Après-midi (4 heures) Atelier immersif :

- Simulations d'incidents conflictuels en milieu médical (interactions avec des patients, familles ou collègues).
- Scénarios complexes incluant des dynamiques multiples (stress, urgences, incompréhensions culturelles).
- Débriefing collectif pour analyser les réactions et proposer des pistes d'amélioration.

Synthèse et plan d'action

- Retour sur les apprentissages clés.
- Élaboration d'un guide personnalisé de gestion des conflits pour le poste de chaque participant.
- Discussion sur la mise en place d'une culture de gestion des conflits dans l'entreprise.