

## PRISE DE RELAI S - SAVOIR DESAMORCER LES CONFLITS

## SUR-MESURE



**OBJECTIF** : Être capable d'acquiescer une confiance en soi pour être plus à l'aise dans sa relation à l'autre ; développer une meilleure communication ; comprendre le mécanisme qui mène à l'agressivité ; favoriser le travail collaboratif des équipes ; connaître et comprendre le cadre réglementaire du secteur social et médico-social.

**PUBLIC VISE** : Professionnels des ESSMS travaillant auprès de personnes en situation de dépendance.

**PREREQUIS** : Aucun.

Un questionnaire préalable est adressé aux participants afin de collecter leurs attentes en sus du rendez-vous diagnostic de définition des besoins.

**JUSTIFICATION REGLEMENTAIRE** :

X Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 : rénovation de l'action sociale et médico-sociale.

X Recommandations de la HAS .

**DUREE INDICATIVE ET NOMBRE DE PARTICIPANTS** :

12 heures de formation sur 2 journées pour un groupe de 10 personnes maximum.

Les évaluations ne nécessitent pas de temps additionnel : la somme des compétences acquises en évaluations formatives permet au formateur de rendre un avis sur l'atteinte des objectifs par les participants.

**CONTENUS THEORIQUES ET PRATIQUES**

**Attention** : il s'agit ici d'un exemple de programme, à adapter en fonction du besoin recensé au préalable.

**Journée 1 :**

- Le conflit : définition
- Mécanisme d'apparition du conflit : origine et désamorçage
- Comment conserver la maîtrise de ses émotions et ainsi conserver une posture professionnelle
- Être à l'écoute de soi en restant disponible à autrui : prendre en compte ses besoins personnels, identifier ses limites, apprendre à dire non
- Le travail en équipe : la recette d'une équipe soudée
  - o But et objectifs communs
  - o Partager des ressources communes, un environnement de travail
  - o Emprunter une trajectoire commune
  - o Connaître les résultats attendus, dans un contexte donné
  - o Avoir des rôles et missions clairement définis
- Un travail en équipe articulé autour d'exigences réglementaires
  - o Comprendre la réglementation : Loi du 2 Janvier 2002 Art.L 312-8 du CASF
  - o Le décret n°2010-1319 du 3 novembre 2010 codifié à l'article D. 312-205 du CASF
  - o La réforme SERAFIN -PH
  - o Les RBPP (ANESM et HAS)

**Journée 2 :**

- La naissance du conflit - les 5 étapes du conflit - la gestion du conflit



- Les bases de la communication verbale et non verbale
- **Repérer son propre positionnement et celui de l'autre dans l'aide ou le conflit**
- Comprendre l'importance du cadre de **références** de chacun et les besoins liés à chaque **étape** du développement des individus
- Structuration de soi et points d'appui pour la gestion des émotions

Quelques outils pour favoriser des progrès ou des changements dans la façon de se percevoir soi-même et d'interagir avec les autres dans les conflits liés à cette relation

#### **Bilan de la formation**

- **Réflexion** du groupe sur la construction d'une structure de **procédure** ou sur la modification des **procédures** existantes

**SANCTION DE L'ACTION ET VALIDATION DES COMPETENCES** : A l'issue des **évaluations**, le formateur rend un avis écrit sur les **compétences acquises** ou les **axes d'amélioration des apprenants**.

La validation partielle des acquis de la formation ne permet pas d'**aménagement** de **présentation ultérieure** en cas de validation partielle. Il incombe à l'employeur de **déterminer** si la validation partielle des acquis **entraîne**, pour le stagiaire, **une nouvelle participation** à l'action ou non.

Une attestation de fin de formation est remise aux participants, comportant la validation totale ou partielle des blocs de compétences afin de compléter son passeport formation.

**PERIODICITE** : Les dispositions relatives au maintien et à l'actualisation des connaissances des participants **relèvent** de la responsabilité de l'employeur.

#### **CODES FORMATION** :

**X NSF 330** Spécialités plurivalentes sanitaires et sociales.

**X FORMACODE 42839** Gestion situation difficile.

**ANALYSE DES BESOINS** : Le programme de cette formation est sur-mesure, **il peut être adapté dans son contenu et dans sa durée en fonction des objectifs déterminés en amont et en concertation avec la direction de l'établissement**.

Les **particularités** liées aux **procédures** internes de l'établissement doivent être **communiquées** en amont (voir « **moyens pédagogiques et techniques** »).

Cette action s'inscrit parfaitement dans un **système** interne de maintien et d'actualisation des **compétences** des personnels mais aucune disposition **réglementaire** n'empêche de former un primo-apprenant par le biais de cette prestation.

**ENCADREMENT, MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES** : Organisme de formation **déclaré** à la DRIEETS, disposant d'un numéro de **déclaration d'activité**, d'un service clients, d'un service **qualité** et titulaire d'un certificat qualité QUALIOPI et exigé réglementairement.

Les formateurs sont spécialisés dans l'accompagnement des équipes du secteur social et médico-social :

- **Apports théoriques** à partir des **attentes des professionnels** et des **situations vécues**.
- **Jeux de rôle**, implication des participants permettant des **échanges** sur des **situations vécues** et analyse de cas posant un problème.
- Proposition de **conseils pratiques** pouvant être appliqués au quotidien.
- Possibilité de fourniture d'un livrable reprenant les **grands axes** de la formation : sur demande.

Afin d'assurer une prestation optimale, il est nécessaire de mettre à la disposition du formateur et des participants :

- Une salle équipée (tables, chaises, mur permettant la projection ou écran, idéalement un tableau effaçable),
- Tout document ou procédure en vigueur au sein de l'établissement en lien avec l'objet de la formation.



Si ces moyens ne peuvent être mis à disposition, il est impératif de prévenir le centre de formation afin qu'une solution alternative soit étudiée (faisabilité de l'action sur un autre site par exemple, ou en centre disposant de salles de réunion).

**MODALITES D'EVALUATION INDIVIDUELLE DES ACQUIS** : Des évaluations sont réalisées tout au long de l'action par le formateur (imposées, elles sont effectuées. Toutefois, les modalités diffèrent selon les groupes et sont laissées à l'appréciation du formateur).

Les évaluations sommatives comportent une partie théorique consistant en un questionnement oral, et une partie pratique, validant la capacité d'un participant à réaliser des actions déterminées. Ces évaluations font l'objet d'une fiche standardisée complétée par le formateur et signée par le participant.

**SECURITE** : Un règlement intérieur précise les modalités liées à la sécurité.

En cas de formation en entreprise, les dispositions de sécurité devront être présentées au formateur dès son arrivée afin de vérifier leur adéquation aux impératifs techniques et de sécurité réglementaire.

**ACCESSIBILITE ET HANDICAP** : L'accessibilité est à étudier en fonction des publics accueillis. La formation ayant lieu dans les locaux de l'établissement, ceux-ci doivent être adaptés à l'accueil des travailleurs de l'établissement. Dans le cas contraire, les locaux mis à disposition devront répondre aux exigences d'accessibilité (rez-de-chaussée, passages de portes, modalités d'accompagnement...).

**DELAI DE REALISATION ET TARIFS** : Les délais de réalisation sont à convenir entre l'établissement (besoins) et l'organisme de formation (disponibilité des formateurs ou des infrastructures). Les prestations proposées dans ce programme sont élaborées sur-mesure et font l'objet d'un devis établi après analyse précise du besoin. La formation est accessible à partir de 15 jours à réception des documents contractuels signés et validation des besoins définis en concertation. Les tarifs donnés à titre indicatif sur le site internet ne concernent qu'un besoin de formation particulier. Les prestations proposées font l'objet d'une grille tarifaire (nombre de groupes, nombre de jours de formation...). Il convient de faire établir un devis après analyse du besoin.

**QUALITE DE LA PRESTATION** : Les dispositions de ce programme ne sont qu'informatives et seront adaptées suite à un rendez-vous préalable permettant d'analyser le besoin précis de l'établissement et les attentes en formation. La qualité de notre intervention ne saurait être garantie si le nombre de participants, la durée pédagogique effective et les moyens techniques requis ne sont pas respectés.

**CONFIDENTIALITE** : Les données que nous sommes tenus d'utiliser (taux de satisfaction de la formation, taux de réussite...) sont exploitées et diffusées conformément aux exigences de qualité des organismes de formation, de manière anonyme.

Les informations recueillies au titre des informations propres à la clientèle (noms, coordonnées...) sont sécurisées et non diffusées. Chacun dispose d'un droit d'accès et de rectifications aux données qui le concernent sur simple demande écrite, par courrier ou par mail (règlement général sur la protection des données).

Référence	FORM_PROG_F4_Prise de relais-Désamorcer Conflit_SM004
Date MAJ	15/01/2025