

ACTIVITÉ M

Désamorcer une situation tendue à l'accueil

Compétence RNCP 36080 — BC01 — « Gérer les situations difficiles en veillant à calmer les personnes... afin de désamorcer l'agressivité ou les conflits. »

CONTEXTE ET MISSION

Une famille arrive excédée à l'accueil de l'EHPAD car le rendez-vous du médecin coordonnateur pour leur proche a été reporté sans prévenance. Vous devez gérer la situation sans céder à la pression ni braquer l'interlocuteur. Registre relationnel, complémentaire de l'activité I sur le fond administratif.

OBJECTIF DE LA SESSION

Produire, en 4 étapes avec 4 outils IA différents, un kit de gestion des situations tendues : un diagnostic des techniques de désescalade, des scripts de réponses commentés, un « duel d'IA » comparant deux formulations, et une fiche réflexe visuelle.

DOCUMENTS UTILES À PRÉPARER EN AMONT DE L'ATELIER

- Aucun document obligatoire — l'exercice s'appuie sur un scénario fictif fourni oralement aux stagiaires
- Charte_bientraitance_EHPAD.pdf (optionnel) — pour ancrer les réponses dans les valeurs de l'établissement

DÉROULÉ — 4 ÉTAPES, 4 OUTILS IA DIFFÉRENTS

Étape 1 — Rechercher les techniques de désescalade et de communication non-violente [Outil : Perplexity]

PIÈCE JOINTE

Aucune.

PROMPT À SAISIR

Tu es secrétaire médical(e) en EHPAD. Recherche les techniques de désescalade et de communication non-violente (CNV) recommandées pour l'accueil en établissement de santé face à un interlocuteur agressif ou excédé : posture, ton de voix, formules à éviter, formules qui apaisent, et à quel moment faire intervenir un responsable.

RÉSULTAT ATTENDU

Diagnostic d'une page listant 5 à 6 techniques de désescalade (dont la CNV), les formules à éviter (justification, défense) et les formules qui apaisent (reformulation, validation de l'émotion).

Étape 2 — Rédiger 4 scripts de réponses, du plus maladroit au plus adapté [Outil : ChatGPT]

PIÈCE JOINTE

Aucune.

PROMPT À SAISIR

Une famille arrive excédée à l'accueil d'un EHPAD car le rendez-vous du médecin coordonnateur pour leur proche a été reporté de 3 semaines sans prévenance. Rédige 4 scripts de réponses possibles du/de la secrétaire médical(e), du plus maladroit (justification défensive, minimisation) au plus adapté (écoute, reformulation, proposition concrète), avec pour chacun une explication de ce qui fonctionne ou pas.

RÉSULTAT ATTENDU

4 scripts progressifs commentés, permettant de visualiser l'écart entre une réponse maladroite et une réponse apaisante.

Étape 3 — Simuler le dialogue complet et comparer deux formulations (« duel d'IA ») [Outil : Claude]

PIÈCE JOINTE

Aucune.

PROMPT À SAISIR

Simule un dialogue complet de 8 à 10 répliques entre une famille excédée et un(e) secrétaire médical(e) d'EHPAD qui applique les techniques de désescalade. Propose ensuite une deuxième version du même dialogue où le/la secrétaire réagit maladroitement (justification, ton défensif). Compare les deux dialogues réplique par réplique en expliquant l'impact de chaque choix de formulation sur l'évolution de la tension.

RÉSULTAT ATTENDU

« Duel d'IA » : deux dialogues complets mis en parallèle avec analyse réplique par réplique, réutilisable en jeu de rôle avec les stagiaires.

Étape 4 — Créer une fiche réflexe visuelle pour le poste d'accueil [Outil : Gamma]

PIÈCE JOINTE

Aucune.

PROMPT À SAISIR

Crée une fiche réflexe visuelle en une page pour le poste d'accueil d'un EHPAD, résumant les 5 étapes de la gestion d'une situation tendue avec un visiteur (accueillir/nommer l'émotion, écouter sans interrompre, reformuler, proposer une solution concrète, savoir quand alerter un responsable), avec pictogrammes et code couleur.

RÉSULTAT ATTENDU

Fiche réflexe visuelle en 5 étapes, imprimable et affichable au poste d'accueil.

VIGILANCE

Les scripts générés sont des points de repère, pas des textes à réciter mot pour mot. L'IA ne doit jamais suggérer de minimiser la détresse réelle d'une famille ni de cacher une information pour éviter l'escalade.

LIVRABLE FINAL

Kit de gestion des situations tendues : diagnostic des techniques de désescalade + 4 scripts commentés + duel d'IA + fiche réflexe visuelle.