

## « Prévention des risques »

Savoir gérer au quotidien les publics difficiles

2 journées

### Description brève des objectifs

A l'issue de ces journées de formation, vous serez en mesure de :

- Acquérir les savoirs nécessaires à une meilleure compréhension des personnalités difficiles et des comportements perturbateurs en EHPAD
- Développer son savoir-être et son savoir-faire dans ses pratiques quotidiennes
- Ajuster son comportement et optimiser la communication avec les résidents

### Public concerné

IDE, AS, tout personnel soignant prenant en charge des personnes âgées

### Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire.

### Moyens pédagogiques

Les techniques pédagogiques proposées privilégient l'interactivité au sein du groupe. Elles favorisent l'alternance entre temps de réflexion, échanges, cas pratiques et apports théoriques.

### Moyens administratifs

Feuille d'émargement du stagiaire / Feuille d'appréciation de la formation

### Programme

MODULE 1	MODULE 3
<p><b>Comprendre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Qu'est-ce qu'un public « difficile » ?</li> <li>✓ Qu'est-ce que le conflit ?</li> <li>✓ Quelles sont les maladies qui peuvent justifier ce type de comportement ?</li> </ul>	<p><b>Faire Face aux conflits</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Savoir prendre du recul</li> <li>✓ Comprendre les non-dits</li> <li>✓ Comment faire face à l'agressivité ?</li> <li>✓ Comment anticiper et désamorcer les conflits ?</li> <li>✓ Comment gérer son stress ?</li> <li>✓ Les attitudes de Porter</li> </ul>
MODULE 2	MODULE 4
<p><b>Les rapports de force lors de l'accueil du public difficile</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les jeux psychologiques : le triangle dramatique</li> <li>✓ Quand cela touche l'histoire personnelle de l'aidant</li> <li>✓ Les différents types de comportements lors des rapports de force</li> </ul>	<p><b>Construire des projets ensemble : principes et techniques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La communication : règles de base</li> <li>✓ Avoir une attitude d'écoute active</li> <li>✓ Faire preuve d'empathie</li> <li>✓ Identifier et éviter les techniques qui limitent le dialogue</li> <li>✓ Identifier et développer les techniques qui favorisent le dialogue</li> </ul>

### Evaluation

L'évaluation des acquisitions des compétences des stagiaires est réalisée en continue et par le formateur.

### Formateur(s)

Infirmière cadre de santé et/ou psychologue, grande expérience gérontologique.

### Prix

Voir dans la convention de formation.

**(\*) Pas de TVA applicable aux journées de formation** Programme établi par la société CQS. Marlène Renaud, responsable pédagogique.