

Cette formation apportera des clés de compréhension et des outils opérationnels d'action pour prendre du recul, analyser les différentes dimensions des comportements humains, des conflits, des crises, et mieux gérer les situations rencontrées face à des personnalités dites « difficiles ».

NB. Seront étudiées les situations rencontrées notamment avec des collègues, ou des proches de résident. Le sujet « résidents/usagers difficiles » n'entre pas dans le cadre de cette formation.

Formateur

Walter Deumer, psychologue

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Comprendre les réactions des personnalités dites « difficiles » : agressivité, passivité, peur, humeur changeante, ...
- Repérer et nommer les comportements pour mieux faire face : la mauvaise foi, la culpabilisation, le chantage affectif, la violence verbale ...
- Mieux s'affirmer dans son rôle d'encadrant, appliquer les règles, lois et procédures
- Saisir les enjeux juridiques et psychologiques du harcèlement moral
- Comprendre les enjeux des émotions et réagir de manière adéquate en évitant les pièges
- S'affirmer, améliorer sa communication et ses techniques pour réagir
- Prévenir les situations difficiles et appliquer des techniques de gestion de conflits

Public concerné

Personnel encadrant

Prérequis

- Etre en situation d'encadrement
- Questionnaire de positionnement des stagiaires / diagnostic préalable

Modalités pédagogiques

- Eléments matériels : livret pédagogique
- Modalités pédagogiques en lien avec les objectifs : échange d'expériences et de pratiques professionnelles, études de cas, analyse, mises en situation, apports théoriques

Suivi et évaluation des acquis

- Suivi de l'exécution de l'action : émargement par demi-journées
- Evaluation des acquis en continu : participation aux échanges, exercices et études de cas, évaluation orale en fin de première journée
- Evaluation des acquis en fin de formation donnant lieu à la délivrance d'une attestation de fin de formation

Durée

2 jours (14 heures)

Format

Formation inter-établissements

Prix

280 €/jour/personne

Contenu

Jour 1

Matin – (durée 3h30)

Décrire, définir, différencier

- Distinguer entre une personnalité dite « difficile », une personne en crise, une situation difficile, un conflit
- Les comportements d'une personne en crise ; les réactions dans une situation difficile, dans un conflit
- Distinguer entre comportement désagréable, comportement inacceptable, comportement répréhensible

L'impact du comportement de la personne

- Effets pour les collaborateurs, pour l'équipe
- Pour le service, la prise en charge des usagers/résidents

Après-midi – (durée 3h30)

Appliquer le cadre pour faire face aux « personnalités difficiles »

- Le rôle du manager
- Cadrer : donner des consignes, appliquer le règlement intérieur, se référer aux fiches de poste, définir des règles relationnelles et les mettre en œuvre ; si besoin se référer au code du travail, au code pénal
- Le harcèlement moral : définition ; notions juridiques et psychologiques

Jour 2

Matin – (durée 3h30)

Pour faire face aux « personnalités difficiles », comprendre et apaiser les émotions

- La colère, l'agressivité. Désamorcer, recadrer
- La peur, l'anxiété. Rassurer, protéger
- Maîtriser ses propres émotions
- Éviter les pièges : ne pas aller dans la surenchère de la dispute, ne pas discuter inutilement, ne pas se soumettre

Après-midi – (durée 3h30)

Faire face aux personnalités dites « difficiles » (suite)

- Quels mots choisir pour s'affirmer, pour dialoguer ?
- La négociation raisonnée
- L'écoute active et ses limites

La prévention des conflits

Les troubles de la personnalité