

Gérer les personnalités dites « difficiles »

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.

OBJECTIFS

- ✓ Comprendre les réactions des personnalités dites « difficiles »
- ✓ Repérer et nommer les comportements pour mieux faire face
- ✓ Appliquer les règles, lois et procédures et mieux s'affirmer dans son rôle d'encadrant
- ✓ Saisir les enjeux juridiques et psychologiques du harcèlement moral
- ✓ Comprendre les enjeux des émotions et réagir de manière adéquate en évitant les pièges
- ✓ Améliorer sa communication et ses techniques pour réagir

CONTENU

JOUR 1 | matin | 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
- Effets pour le service, la prise en charge des usagers/résidents

JOUR 1 | après-midi | 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/sexuel, l'outrage sexiste : définition ; notions juridiques et psychologiques

JOUR 2 | matin | 3h30

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

- La colère, l'agressivité : désamorcer, recadrer
- La peur, l'angoisse : 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

JOUR 2 | après-midi | 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



Formateur

Amélie Loireau



Durée

2 jours (14 heures)



Public

Professionnels encadrants
14 stagiaires maximum



Prérequis

Aucun



INTER-établissements



Prix

300 €/jour/personne

Modalités techniques et pédagogiques

- Modalités de mise en œuvre : présentiel ou classe virtuelle
- Éléments matériels et techniques : support 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

- Recueil des attentes du commanditaire et des stagiaires
- Suivi de l'exécution de l'action : émargement par demi-journée
- Évaluation des acquis à l'entrée : pas de procédure de positionnement
- Évaluation des acquis en continu : participation aux échanges, exercices et études de cas, évaluation orale en fin de première journée
- Évaluation des acquis en fin de formation donnant lieu à la délivrance d'une attestation de fin de formation : questionnaire