

O bjectif

Obtenir les domaines de compétence suivants :

- Être sensibilisé(e) aux situations difficiles susceptibles d'être rencontrées et Connaître ses droits et ses devoirs
- Être conscient de ses faiblesses et de ses forces
- Lutter contre les risques psychosociaux et savoir gérer son stress
- Comprendre les phénomènes générateurs de conflits, d'agressivité

M éthode pédagogique

Face à face pédagogique avec un formateur expert des services à la personne

Exposés interactifs à l'aide de supports audiovisuels adaptés, quiz, Analyse des pratiques, études de cas, pratique.

P oints forts

Formation interactive, active et participative.

Echanges et partage d'expériences

Applicable sur le terrain sans délai

P rogramme

Les situations difficiles rencontrées à domicile

- Etat des lieux et partage d'expériences
- Les situations difficiles : L'addiction, le refus d'aide, le refus de soins, la dépression et le syndrome de glissement, la fin de vie et le deuil, la douleur, la maltraitance, les conflits et agressions, le manque d'hygiène, le syndrome de Diogène, la désinhibition et autres troubles du comportement.
- Des propositions de solutions à envisager au regard de chacune des situations difficiles susceptibles d'être rencontrées et l'appui des textes de loi

Se connaître pour mieux gérer les situations difficiles

- Le rôle des émotions et son ressenti personnel face à une situation difficile
- Les risques psychosociaux dans les services à la personne
- La juste distance nécessaire à un accompagnement de qualité : la distance physique, affective et empathie
- Le stress – définition – évaluation de son stress
- Gérer son stress au quotidien

La gestion des conflits, agressivité et violence

- Les définitions
- Analyse de son mode de communication face à un conflit
- Les conflits dans le cadre de l'application du contrat de travail
- Les raisons aux comportements agressifs de la personne aidée et des proches
- Gérer un conflit : ne pas en être à l'origine (sans le vouloir), communiquer avec assertivité, proposer des compromis, faire intervenir du tiers, gérer la relation après le conflit.
- Harmoniser la relation avec la personne aidée et ses proches
- Se protéger de la violence (harcèlement, insultes, menaces...) et alerter

O rganisation

Public : Tout salarié des services à la personne

Accessibilité PMR : Prendre contact avec notre référent handicap Gisèle MARCASTEL

Prérequis : Aucun

Effectif : Jusqu'à 10 personnes

Lieu : Au sein de l'entreprise ou dans nos locaux

Durée : 14 heures de présentiel (2 jours)

Evaluation et validation : quiz / Attestation de formation validant l'atteinte des objectifs