



FORMASANTE  
50 Rue tudelle  
45100 Orléans  
www.formasante.fr

**Téléphone** : 02 38 56 01 01

**E-mail** : domicile@formasante.fr

---

## La gestion des situations difficiles (personne vieillissante, personne en situation de handicap...)

---

### INFORMATIONS :

**Public :**

Personnel soignant et aide à domicile

*Si non spécifié, pas de prérequis*

**Durée** : 14h

**Intervenant :**

Psychologue

### CONTEXTE :

---

Les professionnels du domicile rencontrent de plus en plus de situations difficiles. Ces situations demandent une gestion particulière, une communication adaptée et une prise de recul, afin d'accompagner au mieux l'utilisateur. Il est alors essentiel de donner toutes les clés et outils aux professionnels afin qu'ils puissent prévenir, gérer et apaiser le conflit.

### LE + DE LA FORMATION

Mises en situation afin d'aborder les techniques de communication. Des séquences vidéos seront soumises à l'analyse afin de travailler les techniques d'observation.

### OBJECTIFS :

---

---

## La gestion des situations difficiles (personne vieillissante, personne en situation de handicap...)

- ~~Comprendre l'origine du conflit~~
- Assurer une communication efficace pour anticiper et prévenir le conflit
- Apaiser les tensions
- Savoir prendre du recul face aux situations difficiles

---

### PROGRAMME :

- Analyser le conflit :
  - Origines et causes
  - L'agressivité : les attitudes et les comportements
  - Identifier les facteurs déclenchants
- Anticiper le conflit :
  - Repérer les signes
  - Apaiser les tensions
  - Une communication adaptée
- Gérer le conflit :
  - Les outils pour le désamorcer
  - La prise de recul, les positions de perceptions
  - Le positionnement professionnel adapté
  - La gestion du conflit en équipe pluridisciplinaire

---

### NOTRE DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE — EVALUATION & LIVRABLES

- Les apports de connaissances seront articulés autour des questions issues de la pratique professionnelle.
- Les professionnels seront sollicités pour analyser, évaluer ce qui pose des difficultés dans leur pratique, prendre du recul et proposer des pistes d'amélioration à partir de situations concrètes.
- Elle privilégiera des méthodes pédagogiques actives et interactives.
- L'évaluation des acquis est réalisée tout au long de la formation, à l'aide de techniques et outils choisis par l'intervenant.
- La satisfaction des participants est évaluée à l'aide d'un questionnaire et par un « tour de table ».
- L'intervenant fournit un support synthétisant les points clés de la formation.
- Un certificat de réalisation est délivré aux participants.