



Accueillir un public en difficulté

Code web APD

DURÉE : 1 jour

8h en présentiel (déjeuner de travail inclus) | 7h à distance

PRIX : 590 € HT (708 € TTC)

PARTICIPANTS

Tous collaborateurs dans le cadre d'un EHPAD, d'un établissement éducatif ou médico-social.

Personnel en contact avec un public en difficulté.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Intégrer les points clés de l'accompagnement d'un public en difficulté.
- ▶ Traiter efficacement les tensions relationnelles.
- ▶ Gérer son stress et prendre du recul.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans **votre ville** (ou à Distance)

www.performances.fr

code web : APD

[CLIQUEZ ICI](#)



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise** ou prendre la forme d'un **parcours individuel sur mesure à distance**.

Programme en 1 jour

Communiquer avec bienveillance

- ▶ Incarner la politique d'accueil de l'établissement : la prise en charge des besoins spécifiques.
- ▶ Créer un climat de confiance dès les premiers instants : l'écoute empathique et la reformulation bienveillante.
- ▶ S'adapter aux différences individuelles ou culturelles : la bonne distance et les mots justes.
- ▶ Entrer dans la logique des familles : la part de l'exigence, de l'inquiétude, de la culpabilité.

Gérer les situations sensibles

- ▶ Apaiser les causes d'insatisfaction récurrentes : attentes, réclamations, non-respect des consignes, sentiment d'injustice.
- ▶ Faire face à des interlocuteurs difficiles : le désamorçage des tensions et de l'agressivité.
- ▶ Déjouer les jeux relationnels anxiogènes : mauvaise foi, victimisation, rapport de force.
- ▶ Renforcer l'affirmation de soi : l'instauration du respect partagé.

Gérer son stress et ses émotions

- ▶ Développer une sensibilité préventive : les clés de l'intelligence relationnelle.
- ▶ Conserver son calme et sa sérénité en toutes circonstances : la gestion des urgences au quotidien.
- ▶ Gérer ses émotions et évacuer rapidement son stress : les pièges de la culpabilité.
- ▶ Poser calmement les limites et conserver la bonne distance : l'efficacité sereine.

Tour de table pour recueillir les attentes des participants

Moyens pédagogiques : Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

Évaluation des acquis formation : réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit.

Sanction du parcours : Attestation de fin de formation