

INTITULE DE LA FORMATION
LA GESTION DES SITUATIONS DE CRISE AVEC LE PUBLIC
OBJECTIFS
Donner des outils de compréhension de ces phénomènes, d'analyse pédagogique, et une capacité à construire un savoir faire et un savoir être dans les situations de tension avec le public. Permettra de reconnaître ses peurs légitimes, ses blocages, ses incompréhensions et les transformer en énergie positive.
PUBLIC
Equipes des établissements sociaux et médico sociaux.
DUREE
2 jours en durée standard. Durée personnalisable selon les besoins en approfondissement.
LIEU
En inter, Marseille – En Intra : France entière
PROGRAMME
<p>Module 1 - Les enjeux : mieux identifier les crises,</p> <ul style="list-style-type: none"> - la crise a des expressions variées et implique l'institution - la crise, d'apparence simple, révélateur d'une situation complexe - des formes connues : les conséquences de conduites addictives, la crise « caractérielle », la crise déstabilisatrice, la crise dans le cadre du symptôme psychiatrique... <p>Module 2 - Mieux en comprendre l'origine</p> <ul style="list-style-type: none"> - la vérification de la fiabilité, de la continuité et de l'équité du cadre institutionnel - le contrôle du respect des droits des personnes dans les pratiques - la qualité de la communication dans l'institution sur les questions d'organisation, de règlement - l'articulation entre bienveillance et mise en œuvre du règlement de fonctionnement - la qualité de l'accueil dans l'établissement - la régulation des relations entre équipes éducatives et usagers - la gestion des risques la question de la sécurité des personnes accueillies et des salariés <p>Module 3 – Saisir la crise comme une opportunité de communication et d'amélioration des pratiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - les postures favorisant l'expression du potentiel créatif et innovant de la crise - de la crise au projet <p>Module 4 – Prévenir la crise, anticiper sa gestion</p> <ul style="list-style-type: none"> - la démarche qualité - les protocoles de gestion de crise - les instances de régulation
INTERVENANT
Consultant, formateur, spécialiste du management des ESMS, de la démarche qualité et de la prévention des risques.
MODALITES PEDAGOGIQUES
Interventions magistrales, échanges avec les participants, mises en situation.
SUPPORTS REMIS AUX STAGIAIRES
Documentation relative aux interventions magistrales.
VALIDATION DU STAGE
Evaluation des acquis au moyen d'un QCM ainsi qu'au cours des ateliers. Remise d'une attestation personnalisée.
PRIX DE LA FORMATION
En inter 225 € TTC pour les deux jours, frais de repas et d'hébergement non pris en compte. En intra, 1800 € TTC pour 12 stagiaires maximum et frais de déplacement en sus.