

CATALOGUE DE FORMATION

2023



 **PÔLE SERVICES
À LA PERSONNE**
Provence-Alpes-Côte d'Azur
Le réseau des structures de services aux domiciles

Qualiopi 
processus certifié
 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été
délivrée au titre de la
catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

S'INITIER AUX RISQUES PSYCHOSOCIAUX

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée, date et lieux :
Formation de 2 jours ; 14 heures
Session 1 annulée
Marseille -2A rue de Rome 13006 Marseille : 11 et 12 avril 2023
Session 2
Ollioules (adresse exacte précisée ultérieurement) : 19 et 20 octobre 2023

PUBLIC ET PRE-REQUIS

Personnel en poste auprès de structures adhérentes au PSP

Catégorie visée : Responsables de secteur, Directeurs, membres élus du CSE, DRH.

Territoire concerné : Provence - Alpes-Côte d'Azur

Pas de prérequis s'agissant de l'ancienneté et diplômes requis

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Cette formation vise à :

Initier les salariés à la prévention des RPS en leur transmettant une base de références communes (niveau de connaissance et méthodologies) permettant le repérage des situations de travail réelles et factuelles

- Identifier RPS comme un risque professionnel
- Acquérir les notions de RPS, différencier les familles de RPS
- Comprendre le lien entre le travail, les RPS et leurs effets sur la santé et l'entreprise
- Repérer les actions de prévention primaires et les différencier des autres types d'actions de prévention des RPS

CONTENU

Programme :

JOUR 1

■ Séquence 1

- Identifier les RPS comme un risque professionnel (le cadre réglementaire de la prévention des RPS, les obligations générales de l'employeur en Santé et Sécurité au Travail, les points spécifiques concernant la prévention des RPS – jurisprudence, obligations de sécurité de résultat appliquée au RPS)
- Lister les catégories de RPS par les caractéristiques et leurs effets et Les différentes définitions des RPS (les catégories du stress, des violences internes et externes, autres catégories de RPS (souffrance éthique, dissonance et charge émotionnelle, instabilité du travail, les Différentes définitions de RPS, les principales causes, effets et atteintes à la santé)

■ Séquence 2

- Lister les catégories de RPS par les caractéristiques et leurs effets et Les différentes définitions des RPS (les catégories du stress, des violences internes et externes, autres catégories de RPS (souffrance

éthique, dissonance et charge émotionnelle, instabilité du travail, les Différentes définitions de RPS, les principales causes, effets et atteintes à la santé)

- Connaitre les facteurs liés à l'activité de travail, à l'origine des différentes catégories de RPS, leurs effets, et leurs conséquences pour la santé (Les différentes catégories de RPS et les facteurs qui les fondent)

JOUR 2

■ Séquence 3

- Repérer les actions de prévention primaire et les différencier des autres types d'actions de prévention des RPS (La prévention primaire agissant sur le travail de façon pérenne, les actions de prévention autre que la prévention primaire, la démarche de prévention agissant sur les facteurs de RPS)

■ Séquence 4

- Repérer les actions de prévention primaire et les différencier des autres types d'actions de prévention des RPS (La prévention primaire agissant sur le travail de façon pérenne, les actions de prévention autre que la prévention primaire, la démarche de prévention agissant sur les facteurs de RPS)

METHODES MOBILISEES

Méthodes, moyens pédagogiques, dispositif d'évaluations :

Alternance exposés théoriques, études de cas issus de l'expérience professionnelle des participants, expérimentation des différentes méthodes et outils, échanges sur les pratiques menées en situation réelle, et s'appuie sur un plan d'actions personnalisé.

MODALITES D'EVALUATION

En début de formation : tour de table formalisé

En fin de formation : tour de table formalisé

A l'issue de la formation, les participants, se voient délivrer un certificat de réalisation validant les acquis par l'Assurance Maladie – Risque Professionnels et l'INRS. Cette formation est assurée par un formateur certifié faisant partie d'un organisme de formation habilité par l'Assurance Maladie – Risques Professionnels et l'INRS.

COUT DE LA FORMATION

Prise en charge :

- **Coût pédagogique :** oui
- **Coût repas :** oui à hauteur de 15 €
- **Coût déplacement :** non

CONDITIONS D'ADMISSION

Date limite d'inscription : au plus tard 7 jours avant la formation, soit le **4 avril 2023 pour Marseille**, le **12 octobre 2023 pour Ollioules**.

Seuil minimal de participants : 8 personnes

Seuil maximal de participants : 12 personnes

Conditions d'annulation : En cas d'impossibilité d'assister à la formation, obligation de l'employeur d'informer le PSP ; possibilité d'annuler une inscription ou remplacer un salarié 24h avant le début de la formation

ACCESSIBILITE HANDICAP

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite ☑ oui Si besoin de renseignement ou en cas de difficultés, contact :

- Numéro d'appel national gratuit : 0 800 360 360

- Numéro MDPH 13 : 0 800 81 48 44
- Référent handicap PSP : info@psppaca.fr ou 04 91 31 10 24
- Référent handicap prestataire : Sens Actions - Madame PAGANO - 06 19 28 36 31

CONTACT

PSP PACA : info@psppaca.fr – 04 91 31 10 24 – 74 rue Edmond Rostand 13006 Marseille

COMMENT NEGOCIER UN CPOM
CONTRAT PLURIANNUEL D'OBJECTIFS ET DE MOYENS

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée, dates et lieux :

Formation à distance de 10h

Session 1 Annulée

13 avril 2023 classe virtuelle de présentation de 30 minutes

4 mai 2023 1^{ère} classe virtuelle d'exercices en groupe de 3 heures

5 mai 2023 2^{ème} classe virtuelle d'exercices en groupe de 3 heures

Du 13 avril au 5 mai 2023 accès aux ressources en blended learning de 3.30 heures

Session 2

4 mai 2023 classe virtuelle de présentation de 30 minutes

11 mai 2023 1^{ère} classe virtuelle d'exercices en groupe de 3 heures

16 mai 2023 2^{ème} classe virtuelle d'exercices en groupe de 3 heures

Du 4 mai au 16 mai 2023 accès aux ressources en blended learning de 3.30 heures

PUBLIC ET PRE-REQUIS

Personnel en poste auprès de structures adhérentes au PSP

Public visé : DG, DAF, DRH, Cadres administratifs

Territoire concerné : Provence - Alpes-Côte d'Azur

Pas de prérequis s'agissant de l'ancienneté et diplômes requis

Matériel : PC, ordinateur portable, tablette ou smartphone

La formation à distance vous offre une certaine souplesse dans le suivi de la session de la formation. Elle requiert une certaine autonomie (blended learning). Vous êtes acteur de votre formation : A chaque étape, vous pouvez vous autoévaluer et revenir autant de fois que vous le souhaitez sur la ressource. Les classes virtuelles demandent une participation active (travail en sous-groupe). A l'inscription vous sera remis un guide apprenant et communiqué l'accès à une vidéo pour savoir comment se connecter et émarger à distance.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Cette formation vise à :

- Distinguer ce qui relève d'obligations et ce qui peut constituer des marges de manœuvres
- Identifier le changement de paradigme induit par la mise œuvre du CPOM à partir de ses grands principes
- Être force de proposition auprès du Conseil Départemental à partir du lien entre les critères d'octroi de la future dotation qualité et les objectifs du CPOM
- Rendre compte au financeur de l'atteinte des objectifs et de la bonne utilisation des

financements et anticiper les évolutions à envisager dans l'organisation du service

CONTENU

Programme :

■ Temps 1 *Le CPOM dans son contexte réglementaire et l'actualité du secteur*

- L'histoire de l'application du CPOM SAAD depuis la Loi 2022-2, comparaison avec les autres secteurs d'activité
- Le CPOM SAAD dans le Code de l'Action Sociale et des Familles
- L'introduction du CPOM par la mise en place de la dotation qualité

■ Temps 2 *Les grands principes du CPOM*

- Un contrat qui ne peut pas déroger aux principes de la tarification
- Les différentes phases de négociation d'un CPOM et les outils associés
- Le volet financier du CPOM

■ Temps 3 *Le lien entre les critères d'octroi de la dotation qualité et les objectifs du CPOM*

- Les 6 critères dotation qualité prévus par la Loi de Financement de Sécurité Sociale 2022
- Les moyens dédiés aux actions et comment les négocier

■ Temps 4 *Les nouveaux outils, les temps à dédier et les nouvelles compétences à mobiliser pour rendre compte au financeur de l'atteinte des objectifs et de la bonne utilisation des financements*

- Les outils financiers associés au CPOM : le sort du budget prévisionnel et du compte administratif
- Le dialogue de gestion : objectifs, conséquences, et posture du service
- L'adaptation de l'organisation du fait de la mise en œuvre du CPOM

METHODES MOBILISEES

Méthodes, moyens pédagogiques, dispositif d'évaluations :

- Apports notionnels et échanges sur la base d'un support
- Exercices de mise en application et mise en situation
- Ressources numériques à disposition
- Espace numérique personnel (LMS)

MODALITES D'EVALUATION

- Questionnaire de positionnement initial
- Évaluation sommative de chaque séquence de formation
- Feuille d'émargement pour la partie synchrone
- Évaluation de fin de formation « à chaud » et « à froid »

COUT DE LA FORMATION

Prise en charge :

- **Coût pédagogique** : oui
- **Coût repas** : non
- **Coût déplacement** : non

CONDITIONS D'ADMISSION

Date limite d'inscription pour la 1^{ère} session : 14 jours avant la formation, soit le 30 mars

Date limite d'inscription pour la 2^{ème} session : 14 jours avant la formation, soit le 20 avril

Seuil minimal de participants : 8 personnes

Seuil maximal de participants : 10 personnes

Conditions d'annulation : En cas d'impossibilité d'assister à la formation, obligation de l'employeur d'informer le PSP ; possibilité de remplacer un salarié 24h avant le début de la formation

ACCESSIBILITE HANDICAP

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite : en distanciel

Si besoin de renseignement ou en cas de difficultés, contact :

- Numéro d'appel national gratuit : 0 800 360 360
- Numéro MDPH 13 : 0 800 81 48 44
- Référent handicap PSP : Maryse Cadet info@psppaca.fr ou 04 91 31 10 24

CONTACT

PSP PACA : info@psppaca.fr – 04 91 31 10 24 – 74 rue Edmond Rostand 13006 Marseille

GESTES ET POSTURES SECURITAIRES POUR LES PROFESSIONNELS DE L'AIDE ET DU SOIN

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée, dates et lieux :

Formation 7 heures

Session 1

10 mai 2023 - 10 Boulevard Tisseron 13014 Marseille

Session 2

17 mai 2023 - 233 avenue de l'Europe 83140 Six-Fours - les Plages

PUBLIC ET PRE-REQUIS

Personnel en poste auprès de structures adhérentes au PSP

Public visé : Responsable de secteur, Aide-soignante, Aide à domicile

Territoire concerné : Provence - Alpes-Côte d'Azur

Pas de prérequis

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Cette formation vise à :

- Connaitre et appliquer les comportements gestuels les plus rationnels aux postes de travail
- Connaitre les aides techniques d'aide au déplacement d'un bénéficiaire/usager
- Participer à la recherche de solutions ergonomiques

CONTENU

- Les risques, les accidents du travail et maladies professionnelles
- Les principes de la prévention des risques
- Notion élémentaire d'anatomie et de physiologie
- Les principes de sécurité physique et d'économie d'efforts
- Les notions d'ergonomie en établissement de santé
- Préparation du travail sur l'analyse des postes de travail
- Les techniques spécifiques de Gestes et Postures liées au personnel soignant
- La manipulation de patients / gestuel et sécuritaire
- Gestes et Postures liés au matériel médical (lit, brancard, chaise, etc.)
- Identification des Gestes et Postures sur une situation de travail
- La manutention de patients en toutes sécurité
- Exercices pratiques

METHODES MOBILISEES

Méthodes, moyens pédagogiques, dispositif d'évaluations :

- Exposés interactifs
- Démonstrations pratiques
- Possibilité de mises en situations in situ

MODALITES D'EVALUATION

- Evaluation formative via des quizz et des mises en pratique gestuelles

COUT DE LA FORMATION

Prise en charge :

- **Coût pédagogique** : oui
- **Coût repas** : oui à hauteur de 15 €/stagiaire
- **Coût déplacement** : non

CONDITIONS D'ADMISSION

Date limite d'inscription pour la 1^{ère} session Marseille : 7 jours avant la formation, soit le 3 mai

Date limite d'inscription pour la 2^{ème} session Six Fours les Plages : 7 jours avant la formation, soit le 10 mai

Seuil minimal de participants : 8 personnes

Seuil maximal de participants : 12 personnes

Conditions d'annulation : En cas d'impossibilité d'assister à la formation, obligation de l'employeur d'informer le PSP ; possibilité de remplacer un salarié 24h avant le début de la formation

ACCESSIBILITE HANDICAP

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite : en distanciel

Si besoin de renseignement ou en cas de difficultés, contact :

- Numéro d'appel national gratuit : 0 800 360 360
- Numéro MDPH 13 : 0 800 81 48 44
- Référent handicap PSP : Maryse Cadet info@psppaca.fr ou 04 91 31 10 24
- Référent Handicap Croix Blanche : Jérôme QUARTERON

CONTACT

PSP PACA : info@psppaca.fr – 04 91 31 10 24 – 74 rue Edmond Rostand 13006 Marseille

COMMENT NEGOCIER UN CPOM

CONTRAT PLURIANNUEL D'OBJECTIFS ET DE MOYENS

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée, dates et lieux :

Formation de 2 jours en présentiel ; 14h

Session 1 annulée

19 mai et 22 mai 2023

74 rue Edmond Rostand 13006 Marseille

Session 2

2 juin et 6 juin 2023

Lieu à définir ultérieurement Toulon

PUBLIC ET PRE-REQUIS

Personnel en poste auprès de structures adhérentes au PSP

Public visé : DIRECTRICE/DIRECTEUR, DAF, DRH, RAF

Territoire concerné : Provence - Alpes-Côte d'Azur

Prérequis : Connaissance du fonctionnement budgétaire des SAAD

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Cette formation vise à :

- Disposer d'une information précise sur les bases légales du CPOM, outil d'allocation de ressources permettant la contractualisation des objectifs en termes de projets
- Être en capacité de le réaliser un auto-diagnostic, étape préalable indispensable
- Appréhender le déroulement des différentes étapes de la négociation d'un CPOM

CONTENU

Programme :

■ ***Jour 1 matin*** *Le contexte*

- Ouverture de la formation
- Le contexte légal : bases législatives et réglementaires ; le contexte des CPOM SAAD ; la démarche de contractualisation pluriannuelle entre les SAAD et les conseils départementaux
- La structuration du CPOM type : la structuration du CPOM type SAAD, contenu du CPOM

■ ***Jour 1 après-midi*** *La négociation*

- Un bon départ pour le négociation : l'autodiagnostic (cas pratique diagnostic financier : FR, CAF, ratios, plan pluriannuel)
- Le partage de l'auto-diagnostic comme outil de communication : avec les CD dans le cadre de la

- négociation, avec l'interne
- La négociation des moyens financiers : l'affectation des résultats, l'actualisation des moyens pluriannuels, la dotation globale commune, l'arrêté de tarification, le suivi et évaluation du CPOM
- Les fiches action : découverte d'une fiche action (trame, structuration, attendus) ; exercice cas pratique en sous-groupe : prédéfinir les actions de chaque objectif des 6 fiches action)

■ *Jour 2 matin Les étapes clés*

- Débriefing de la première journée (questions / réponses)
- Les fiches action : exercice pratique en sous-groupe : élaboration complète d'une fiche action
- La méthodologie d'élaboration du CPOM :
 - Introduction : la construction d'un retroplanning
 - Etape 1 : cadrage de la démarche (1 mois)
 - Etape 2 : établir un diagnostic partagé (minimum 3 mois, durée, objectifs et volet financier du contrat)

■ *Jour 2 après-midi Les étapes clés*

La méthodologie d'élaboration du CPOM suite :

- Etape 3 : Définir une stratégie d'évolution de l'activité, négocier et signer le contrat (minimum 3 mois)
- Etape 4 : Mettre en œuvre et assurer le suivi du contrat
- Etape 5 : Réaliser le bilan et le renouvellement du contrat
- Mise en pratique sur le retroplanning
- Le référent CPOM
- Détail du BBZ (Budget Base Zéro)

Clôture de la formation : tour de table des dernières questions; évaluation des connaissances acquises ; évaluation de satisfaction

Documents à apporter par les stagiaires : Dans la mesure du possible, les stagiaires sont invités à venir en formation avec leurs documents afin que les exercices de mise en pratique soient concrets : bilan de la structure, compte de résultat, compte administratif dont le bilan financier ; rapport d'évaluation interne

METHODES MOBILISEES

Méthodes, moyens pédagogiques, dispositif d'évaluations :

- Apports de connaissances théoriques exposées
- Echanges entre participants ; cas pratiques
- Travail en groupe pour certains cas pratiques
- Support de projection remis sur support papier

MODALITES D'EVALUATION

- Un test d'évaluation en amont de la formation
- Des cas pratiques pendant la formation
- Un test d'évaluation à la fin de la formation
- Une évaluation de la satisfaction en fin de formation

COUT DE LA FORMATION

Prise en charge :

- **Coût pédagogique** : oui
- **Coût repas** : oui à hauteur de 15 €
- **Coût déplacement** : non

CONDITIONS D'ADMISSION

Date limite d'inscription SESSION 1 Marseille : 15 jours avant la formation, soit le **4 mai 2023**

Date limite d'inscription SESSION 2 Toulon : 15 jours avant la formation, soit le **19 mai 2023**

Seuil minimal de participants : 8 personnes

Seuil maximal de participants : 12 personnes

Conditions d'annulation : En cas d'impossibilité d'assister à la formation, obligation de l'employeur d'informer le PSP ; possibilité d'annuler une inscription ou remplacer un salarié 24h avant le début de la formation

ACCESSIBILITE HANDICAP

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite : non

Si besoin de renseignement ou en cas de difficultés, contact :

- Numéro d'appel national gratuit : 0 800 360 360
- Numéro MDPH 13 : 0 800 81 48 44
- Référent handicap PSP : Maryse CADET info@psppaca.fr ou 04 91 31 10 24

CONTACT

PSP PACA : info@psppaca.fr – 04 91 31 10 24 – 74 rue Edmond Rostand 13006 Marseille

GESTES ET POSTURES SECURITAIRES POUR LES PROFESSIONNELS DE L'AIDE ET DU SOIN

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée, dates et lieux :

Formation 7 heures

Session 1

10 mai 2023 - 10 Boulevard Tisseron 13014 Marseille

Session 2

17 mai 2023 - 233 avenue de l'Europe 83140 Six-Fours - les Plages

PUBLIC ET PRE-REQUIS

Personnel en poste auprès de structures adhérentes au PSP

Public visé : Responsable de secteur, Aide-soignante, Aide à domicile

Territoire concerné : Provence - Alpes-Côte d'Azur

Pas de prérequis

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Cette formation vise à :

- Connaître et appliquer les comportements gestuels les plus rationnels aux postes de travail
- Connaître les aides techniques d'aide au déplacement d'un bénéficiaire/usager
- Participer à la recherche de solutions ergonomiques

CONTENU

- Les risques, les accidents du travail et maladies professionnelles
- Les principes de la prévention des risques
- Notion élémentaire d'anatomie et de physiologie
- Les principes de sécurité physique et d'économie d'efforts
- Les notions d'ergonomie en établissement de santé
- Préparation du travail sur l'analyse des postes de travail
- Les techniques spécifiques de Gestes et Postures liées au personnel soignant
- La manipulation de patients / gestuel et sécuritaire
- Gestes et Postures liés au matériel médical (lit, brancard, chaise, etc.)
- Identification des Gestes et Postures sur une situation de travail
- La manutention de patients en toute sécurité
- Exercices pratiques

METHODES MOBILISEES

Méthodes, moyens pédagogiques, dispositif d'évaluations :

- Exposés interactifs
- Démonstrations pratiques
- Possibilité de mises en situations in situ

MODALITES D'EVALUATION

- Evaluation formative via des quizz et des mises en pratique gestuelles

COUT DE LA FORMATION

Prise en charge :

- **Coût pédagogique** : oui
- **Coût repas** : oui à hauteur de 15 €/stagiaire
- **Coût déplacement** : non

CONDITIONS D'ADMISSION

Date limite d'inscription pour la 1^{ère} session Marseille : 7 jours avant la formation, soit le 3 mai

Date limite d'inscription pour la 2^{ème} session Six Fours les Plages : 7 jours avant la formation, soit le 10 mai

Seuil minimal de participants : 8 personnes

Seuil maximal de participants : 12 personnes

Conditions d'annulation : En cas d'impossibilité d'assister à la formation, obligation de l'employeur d'informer le PSP ; possibilité de remplacer un salarié 24h avant le début de la formation

ACCESSIBILITE HANDICAP

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite : en distanciel

Si besoin de renseignement ou en cas de difficultés, contact :

- Numéro d'appel national gratuit : 0 800 360 360
- Numéro MDPH 13 : 0 800 81 48 44
- Référent handicap PSP : Maryse Cadet info@psppaca.fr ou 04 91 31 10 24
- Référent Handicap Croix Blanche : Jérôme QUARTERON

CONTACT

PSP PACA : info@psppaca.fr – 04 91 31 10 24 – 74 rue Edmond Rostand 13006 Marseille

SAVOIR GERER LES CONFLITS AVEC LES BENEFICIAIRES ET/OU LA FAMILLE

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée, dates et lieux :

Formation 2 jours , 14 heures

17 et 18 octobre 2023 – 74 rue Edmond Rostand 13006 Marseille

PUBLIC ET PRE-REQUIS

Personnel en poste auprès de structures adhérentes au PSP

Public visé : Responsable de secteur, Aide-soignante, Aide à domicile

Territoire concerné : Provence - Alpes-Côte d'Azur

Pas de prérequis

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Cette formation vise à :

- Identifier les comportements spécifiques des personnes soignées et de leurs familles
- Acquérir plus d'aisance et de savoir être dans l'exercice professionnel quotidien notamment afin d'éviter les conflits.
- Etudier et comprendre les mécanismes constitutifs de la violence et de l'agressivité.
- Favoriser la verbalisation des émotions et difficultés dans le cadre de la pratique professionnelle.
- Savoir gérer et maîtriser les situations conflictuelles au quotidien.

CONTENU

PROGRAMME

Présentation de la formation des règles déontologiques et de confidentialité.

Travail sur les représentations personnelles, lors d'un tour de table permettant l'expression du vécu de chacun des participants concernant les conflits, la violence et l'agressivité.

Qu'est-ce que la violence ? Qu'est ce qui met quelqu'un en colère ?

- Jeux de rôle mettant en exergue les phases d'excitation et les différents facteurs menant à l'agression physique
- Apports didactiques concernant la communication générale, la gestuelle pré-agressive
- Les raisons de la violence et de l'agressivité : Débat en groupe
- Causes internes / externes, sociétales
- Causes comportementales, la souffrance, la douleur
- Causes organisationnelles, environnementales
- Causes pathologiques

- Facteurs émotionnels, psychologiques
- Facteurs de personnalité et personnels
- La notion d'urgence et d'importance, de gravité
- Les causes culturelles sociologiques, religieuses

Instaurer un climat de confiance Contexte médical de la communication

- Apport de l'intervenant sur cette forme de communication complexe : la maladie, l'âge, le handicap, la souffrance transforment l'individu dans l'expression de ses demandes et dans ses rapports avec l'entourage.
- Le malaise, la peur du handicap, l'angoisse, la brutalité de la maladie entrent en jeu dans la relation, la communication.

Relations et rôles sociaux

- Les différents rôles sociaux. La complémentarité de ces rôles, le refus du rôle de malade et les conséquences

Rappel : Les bases et techniques de la communication interpersonnelle

- Le schéma de communication
- Les notions de cadre de référence
- Les écarts de valeurs et de croyance (a priori, préjugés)
- La communication non verbale
- Empathie et synchronisation.

Exercices :

Apports sur la communication et ses distorsions

La non-écoute est la première et la plus forte des agressions. Exercice d'écoute active et d'expression.

Travail sur les préjugés, les a priori

Perception de l'impact des relations interpersonnelles

Les attitudes non verbales :

- La communication par la voix, le regard, les gestes, la position du corps, la tenue vestimentaire, l'utilisation d'accessoires médicaux : Comprendre l'impact et décrypter les attitudes non verbales dans la communication.
- Repérer les souffrances dissimulées par les attitudes non verbales.
- La proxémique, l'importance de la première impression : entraînement aux pratiques verbales et non verbales d'intervention ; exercice d'écoute et de reformulation.

Les relations individuelles sources de conflits et les « jeux » psychologiques :

- Les jeux d'alliances et d'opposition entre soignant/soigné/famille.
- Etudes de cas : situations décrites et travail en sous-groupe pour trouver la meilleure attitude à tenir ; correction, analyse et débat sur les différentes attitudes et leurs conséquences prévisibles ; considération positive, authenticité, empathie, absence de jugement.

Les attitudes aidantes dans la communication face aux principaux comportements problématiques chez les patients face à :

- L'agressivité, la revendication
- L'agitation
- Les plaintes
- Les invites d'ordre sexuel
- La désorientation
- Le repli sur soi
- Le déni, la fuite par l'humour : situations décrites et travail en sous-groupe pour trouver la

meilleure attitude à tenir ; correction, analyse et débat sur les différentes attitudes et leurs conséquences prévisibles.

Les attitudes aidantes dans la communication face à la souffrance « ordinaire » des familles et aidants naturels, pouvant entraîner des troubles du comportement :

- Rappels sur les notions de frustration, de projection
- Les conséquences de la maladie,
- L'«autre» différent,
- La mort, le deuil,
- L'enfermement
- La culpabilité, le désarroi, la lassitude, l'accablement
- Les désordres conjoncturels (chômage, séparation, veuvage, conflits, etc...)
- Le rapport aux institutions (image, vocation, autorité, coût/ gratuité des prestations, etc...) et à ses représentants (soignants et socio-éducatifs)
- L'information des familles, secret professionnel et secret partagé

Savoir se positionner dans une relation adulte/adulte :

- En fonction du positionnement, la demande du personnel soignant peut être interprétée comme une demande, une proposition, une supplique ou un ordre.

Les difficultés de communication liées aux différences :

- Ethniques,
- D'âge
- De milieu social,
- De situations personnelles : travail de groupe avec apports de l'animateur afin d'analyser les situations vécues par les participants et envisager des comportements adaptés ; analyse et commentaires.

Faire passer un message difficile : savoir argumenter

- Mises en situation de plusieurs entretiens avec des partenaires externes différents
- Les stagiaires se placent aussi en situation de partenaire externe afin de percevoir leur point de vue.

Adopter un comportement empathique.

Prendre conscience de ses limites, de ses besoins et de ses ressources :

- Mise en œuvre dans le cadre de « face-à-face en situation difficile » de techniques de distanciation, d'ancrage afin de garder la maîtrise de soi pour rester efficace.
- Prise en compte globale de l'individu et pas des seuls symptômes.

Méthodes de résolution de conflits.

Travail sur le contrôle émotionnel :

- Exercice identifiez vos embrayeurs émotionnels. La notion de choix en matière de prévention et régulation des tensions.
- Apports sur les techniques d'analyse transactionnelle et de programmation neuro-linguistique directement adaptables à la résolution des conflits.
- Théorie incluant tests et débats concernant l'affirmation de soi.
- Mise en place de pratiques de communication non violente.
- Acquisition du «savoir dire non ! »

Bilan et tour de table :

- Les stagiaires s'expriment sur les apports, les progrès, et leurs engagements de changement.
- Ils remplissent un plan d'action détaillé
- Ils remplissent un bilan papier
- Derniers conseils, bibliographie et précisions par l'intervenant

METHODES MOBILISEES

Méthodes, moyens pédagogiques, dispositif d'évaluations :

- Apports théoriques et conseils personnalisés
- Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques issus de l'expérience des stagiaires et du formateur
- Proposition d'outils et méthodes adaptés au contexte professionnel des stagiaires et directement utilisables au quotidien.
- Echanges et débats permettant l'appropriation des contenus proposés.

MODALITES D'EVALUATION

En début de formation

Relevé des attentes et besoins des participants.

Pendant la formation

Tout au long de la formation, le formateur veille à ce que chacun des participants assimile les apports de la formation, notamment par les nombreuses mises en situation et exercices.

A la fin de la formation

A l'issue de chacune des sessions de formation, la société FORMASSAD remettra à chaque stagiaire, le questionnaire d'évaluation à chaud permettant d'évaluer : l'organisation, la pédagogie, le contenu, le degré d'atteinte de chacun des objectifs, es apports, la satisfaction.

Un bilan oral est effectué à la fin de chaque session.

Le responsable de formation est invité à y participer.

Une **clé USB** contenant les supports de la formation est remise au responsable.

Après la formation :

Un bilan complet de la formation vous est transmis contenant : l'analyse des questionnaires d'évaluation et le compte rendu de l'intervenant

Un plan d'actions d'améliorations individuelles et collectives relatives à la formation, accompagné d'indicateurs de suivi vous est proposé.

Des outils et des conseils pour améliorer le **transfert des acquis** de la formation vous sont transmis.

COUT DE LA FORMATION

Prise en charge :

- **Coût pédagogique** : oui
- **Coût repas** : oui à hauteur de 15 €/stagiaire
- **Coût déplacement** : non

CONDITIONS D'ADMISSION

Date limite d'inscription : 14 jours avant le formation, soit le **3 octobre 2023**

Seuil minimal de participants : 8 personnes

Seuil maximal de participants : 12 personnes

Conditions d'annulation : En cas d'impossibilité d'assister à la formation, obligation de l'employeur d'informer le PSP ; possibilité de remplacer un salarié 24h avant le début de la formation

ACCESSIBILITE HANDICAP

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite : en distanciel

Si besoin de renseignement ou en cas de difficultés, contact :

- Numéro d'appel national gratuit : 0 800 360 360
- Numéro MDPH 13 : 0 800 81 48 44
- Référent handicap PSP : Maryse Cadet info@psppaca.fr ou 04 91 31 10 24
- Référent Handicap FORMASSAD : Hacène SOUALMI pedagogie@formassad.com

CONTACT

PSP PACA : info@psppaca.fr – 04 91 31 10 24 – 74 rue Edmond Rostand 13006 Marseille